

DELIBERA N. 40/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/520379/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 marzo 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/04/2022 acquisita con protocollo n. 0138614 del 28/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky lamenta l’attivazione non richiesta di servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 1438xxxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato che:

- già “cliente “Extra” dell’operatore Sky (...) in quanto titolare di un contratto in abbonamento da oltre dieci anni. Infatti nei primi anni 2000 ha sottoscritto con Sky un abbonamento TV e di cui al codice cliente 540xxxx, avente ad oggetto i profili “Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio con opzione tecnologia HD”.
- “In data 29.12.2020 si [rivolgeva] al punto di promozione Sky sito all’interno del centro Commerciale xxx in località xxx, per verificare la fattibilità di una modifica del proprio profilo di abbonamento, quando, con grande stupore e rammarico, è venuto a conoscenza da parte del promoter incaricato dell’attivazione sul proprio profilo nominativo di un secondo contratto in abbonamento ovvero del contratto di cui al codice cliente 1438xxxx intestato sempre al Sig. XXX ma al diverso indirizzo di Via xxx, loc. xxx ignoto [all’istante] e oltretutto inesistente, avente ad oggetto il medesimo profilo “Sky TV + Famiglia + Cinema con opzione Tecnologia HD” e pertanto identico e speculare a quello originario, ad eccezione del profilo Sport”.

- *“Il Sig. XXX non ha mai richiesto l’attivazione del richiamato abbonamento con codice cliente 1438xxxx avendone pertanto disconosciuta la propria titolarità oltreché ogni eventuale sottoscrizione del relativo contratto, ove esistente. Oltretutto (...) non ha mai ricevuto alcuna fattura relativa al contratto con codice cliente 1438xxxx e non ha mai usufruito dei relativi servizi in abbonamento. Nonostante questo, a far data dal 2012 fino al 31.8.2021 senza soluzione di continuità, con riserva di verificare ogni data, l’operatore, senza mai inviare alcuna comunicazione al Sig. XXX, ha addebitato mensilmente sul conto corrente del mio assistito la somma di € 80,00 di cui all’abbonamento con codice cliente 1438xxxx oltre, ovviamente, ad € 80,00 per l’abbonamento originario con codice cliente 540xxxx, con illegittima duplicazione di costi”.*
- Inviava reclamo per PEC in data 30 dicembre 2020.
- Inviava reclamo per PEC in data 17 febbraio 2021 per il tramite dell’avvocato di fiducia.
- Riceveva una risposta del 7 Settembre 2021 da parte di Sky ad *“Oggetto: Signor XXX - Abbonamento Sky n. 1438xxxx e n. 540xxxx”*. Nella missiva l’operatore rispondeva che l’istante aveva accettato, *“in data 25/10/2012, di stipulare il contratto di abbonamento n. 1438xxxx con la promozione SKYTV + FAMIGLIA + CINEMA a €19,90 al mese per 24 mesi. Aderendo alla sopra indicata offerta, era stata abilitata la visione del nuovo abbonamento sul decoder già in uso per il servizio opzionale Multivision sul contratto di abbonamento principale n. 540xxxx, che (...) era stato cessato”*.
- Inoltre l’operatore evidenziava testualmente quanto segue: *“Per quanto sopra indicato la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento. Le confermiamo inoltre che il contratto n. 1438xxxx è cessato a far data dal 31/08/2021 ed il contratto n. 540xxxx è cessato a far data dal 25/06/2021. Infine La informiamo che, stante la (...) missiva del 17/02/2021, abbiamo eseguito lo storno delle competenze non saldate dal 01/03/2021 al 31/08/2021, per un totale di €459,60, riferito al contratto di abbonamento n. 1438xxxx”*.

In data 15 febbraio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto che l’operatore provveda:

- i) *“IN VIA PRINCIPALE: ripetizione della complessiva somma indebitamente prelevata e trattenuta dall’operatore Sky Italia Srl pari a € 10.700,00 (diecimilasettecento) per l’abbonamento n. 1438xxxx non richiesto e non utilizzato, di cui: - € 10.400,00 dati dalla sommatoria del costo mensile (€ 80,00) per i mesi da novembre 2010 ad agosto 2021 (130 mesi) (80 x 130=10.400,00)”*;
- ii) *“€ 300,00 per indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.
- iii) *“IN SUBORDINE: ripetizione della somma pari a € 7.148,40 (settemilacentotrentotto) per l’abbonamento n. 1438xxxx non richiesto e non utilizzato, data dalla sommatoria delle seguenti voci di costo: - € 1.442,40 per il*

periodo da novembre 2010 a ottobre 2012 [in applicazione della promozione a € 19,90 /mese per 24 mesi, anziché applicare il costo di € 80,00 /mese] (80 x 24) - (19,90 x 24)= 1.920,00 - 477.60=1.442,40; (CFR. allegato "Condizioni abbonamento n. 1438xxxx del 25.10.2012") - € 5.406,00 per il periodo da novembre 2012 a agosto 2021 [in applicazione del costo di € 29,00 /mese per 106 mesi, anziché applicare il costo di € 80,00 /mese] (80 x 106) - (29 x 106)= 8.480,00 - 3.074,00=5.406,00;"

- iv) *"IN ULTERIORE SUBORDINE: ripetizione della somma pari a € 5.588,40 (cinquemilacinquecentoottantotto) per l'abbonamento n. 1438xxxx non richiesto e non utilizzato, data dalla sommatoria delle seguenti voci di costo: - € 1.442,40 per il periodo da novembre 2010 a ottobre 2012 [in applicazione della promozione a € 19,90 /mese per 24 mesi, anziché applicare il costo di € 80,00 /mese] (80 x 24) - (19,90 x 24)= 1.920,00 - 477.60=1.442,40; - € 3.816,00 per il periodo da novembre 2012 a agosto 2021 [in applicazione del costo di € 44,00 /mese per 106 mesi, anziché applicare il costo di € 80,00 /mese] (80 x 106) - (44 x 106)= 8.480,00 - 4.664,00= 3.816,00".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, nell'ambito del contraddittorio, non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva. Ciò posto, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente. Con nota del 1° novembre 2022, depositata al fascicolo, la parte convenuta deduceva di *"non [aver] ricevuto la mail di designazione del conciliatore da parte del Corecom"*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si ritiene di non accogliere l'eccezione dell'operatore, relativa alla mancata notifica della convocazione del precedente prodromico UG, atteso che la piattaforma Conciliaweb è realizzata e gestita direttamente da Agcom che ha realizzato uno strumento di automatica notifica di tutte le operazioni ivi effettuate. Sul punto nel manuale per gli operatori è chiaramente indicato che *"ConciliaWeb invierà le notifiche alla mail o al cellulare indicati nel profilo"*, adempimento questo connesso alle attività dell'operatore. Ciò posto, non può essere accolta la richiesta dell'operatore relativa alla nullità del presente procedimento per mancata notificazione della convocazione del connesso UG.

Inoltre, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

In primis, con riferimento alle domande *sub i)*, *sub iii)*, *sub iv)* si osserva che, esclusa ogni richiesta di risarcimento danni, attesa l'incompetenza di questo Corecom ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, in un'ottica di *favor utentis*, in

applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto la presente s'incentra sull'addebito di costi non riconosciuti per un servizio non richiesto, nonché per la mancata risposta al reclamo.

Parte istante contesta l'attivazione *“di un secondo contratto in abbonamento di cui al codice cliente 1438xxxx (...) ma al diverso indirizzo di Via xxx, loc. xxx ignoto [all'istante] e oltretutto inesistente, avente ad oggetto il medesimo profilo “Sky TV + Famiglia + Cinema con opzione Tecnologia HD” e pertanto identico e speculare a quello originario, ad eccezione del profilo Sport”*. Parte istante ha, altresì, specificato che, *“[o]ltretutto (...), non è stata mai ricevuta alcuna fattura relativa al contratto con codice cliente 1438xxxx e non è mai stato usufruito dei relativi servizi in abbonamento”*.

Sul punto l'operatore Sky ha lasciato incontestata la posizione dell'istante, atteso il mancato deposito di alcuna memoria difensiva in atti.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del medesimo. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente, al momento dei fatti contestati ovvero le Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Si deve evidenziare, innanzitutto, che trattasi, nel caso di specie, di addebiti a titolo di un contratto attivato presso un indirizzo non riconducibile all'utente. Dagli atti del procedimento risulta un riscontro di Sky alla doglianza dell'utente nel quale gli addebiti contestati venivano imputati al *“contratto di abbonamento n. 1438xxxx con la promozione SKYTV + FAMIGLIA + CINEMA a €19,90 al mese per 24 mesi”*, che era stato attivato *“in data 25/10/2012”*, mediante l'abilitazione *“del nuovo abbonamento sul decoder già in uso per il servizio opzionale Multivision sul contratto di abbonamento principale n. 540xxxx”*.

Pertanto, atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la volontà dell'istante all'adesione contrattuale al pacchetto sopramenzionato, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Sky ex art. 1218 del codice civile, per il servizio non richiesto di pay-tv di cui al *“contratto di abbonamento n. 1438xxxx”*.

Ciò premesso, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'art. 9, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che *“[n]elle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati,*

gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”.

Detto indennizzo deve essere computato conformemente al dettato regolamentare di cui all’articolo 13, comma 1, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”.*

Quindi, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui la società istante ha, per la prima volta, formalmente reclamato per l’attivazione del contratto di pay-tv (17 febbraio 2021) e come *dies ad quem* la data della cessazione (31 agosto 2021).

Pertanto l’indennizzo da corrispondere all’istante è pari a euro 975,00 (novecento settantacinque/00) per i 195 giorni di attivazione non richiesta del servizio di pay-tv di cui al *“contratto di abbonamento n. 1438xxxx”*.

Inoltre ne consegue che la fatturazione inerente al servizio di Pay-Tv, di cui al codice cliente n. 1438xxxx, non richiesto, è priva di causa ed il relativo disservizio è imputabile all’operatore Sky.

Ciò posto, in accoglimento della doglianza dell’istante, in conformità di quanto previsto dal sopracitato art. 9, comma 1, in relazione al codice cliente n. 1438xxxx, il predetto operatore è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di tutte le competenze addebitate sin dal sorgere del rapporto contrattuale e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, attesa la cessazione del predetto contratto in data 31 agosto 2021 al netto delle note di credito già emesse. L’operatore è inoltre tenuto al ritiro in gratuità dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Di converso non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata/ritardata risposta al reclamo non merita accoglimento, in quanto l’assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, più favorevole all’utente, per il servizio non richiesto, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 975,00 (novecento settantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di pay-tv di cui al "contratto di abbonamento n. 1438xxxx".
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV), in relazione al codice cliente n. 1438xxxx, è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutte le competenze addebitate sin dal sorgere del rapporto contrattuale e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, attesa la cessazione del predetto contratto in data 31 agosto 2021 al netto delle note di credito già emesse. L'operatore è inoltre tenuto al ritiro in gratuità dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)