

DELIBERA N. 281/2022/CRL/UD del 08/09/2022
A. Nxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/84141/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di A. Nxxx del 15/02/2019 acquisita con protocollo n. 0065488 del 15/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante, signor A. Nxxx, ha lamentato: “Modifica delle condizioni contrattuali e relativi costi. Il pacchetto calcio è stato dall’istante disdetto in data 7/6/2018. In data 20/6/2018 è stato contattato telefonicamente e chiedendo la riattivazione del pacchetto calcio con la possibilità di usufruire di uno sconto di pari ad un canone mensile. A seguito di accettazione della proposta il sig. Nasetti scopriva che non avrebbe potuto vedere tutte le partite di Serie A come nei precedenti anni. Proseguendo nella personale ricostruzione l’istante ritiene scorretta la condotta dell’operatore in quanto, a fronte di un significativo ridimensionamento del pacchetto in relazione al numero delle partite trasmesse e in assenza dell’informativa sulla possibilità di recedere dal contratto senza penali, costi di disattivazione e senza la restituzione degli sconti fruiti, ha indotto a rinnovare l’abbonamento nell’erroneo convincimento che l’offerta non fosse mutata. Le richieste effettuate dall’istante sono: Restituzione dei canoni pagati a fronte di un servizio incompleto e ridotto (Euro 15,20 * 10 mesi); indennizzo x disservizio

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva Sky deducendo che: “Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. L’istante richiede la restituzione dei canoni pagati a fronte di un servizio incompleto e ridotto e/o di restituzione dei canoni pagati in misura del 30% a far data dal reclamo. In via subordinata l’operatore eccepisce altresì l’infondatezza nel merito delle domande per le seguenti ragioni. Invero, osserva l’operatore, che nessun inadempimento può essere invocato nel caso di specie né tantomeno una variazione delle condizioni contrattuali. Infatti le condizioni generali di abbonamento Sky prevedono “i pacchetti sono soggetti a modifiche dei canali e/o dei contenuti, in relazione ai diritti di cui Sky sarà titolare di volta in volta. “I pacchetti sono soggetti a variazioni dei canali e/o contenuti (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli eventi calcistici e/o sportivi all’inizio di e/o durante ciascun campionato) derivanti dalla disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky” e che il cliente può “consultare , in qualsiasi momento, la

composizione aggiornata dell'offerta Sky tramite il sito Sky.it, Skylife, l'EPG, i materiali commerciali disponibile nei punti vendita o contattando il servizio Clienti Sky" Art.8. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. L'utente lamenta che l'operatore ha escluso dalla fornitura del servizio di pay-tv in abbonamento la trasmissione delle competizioni calcistiche che si svolgono nell'ambito del torneo di Serie A, senza darne preventiva comunicazione al cliente. Invero, il citato articolo, rubricato "Contenuti", testualmente recita: "L'Abbonato prende atto ed accetta che i contenuti dei Pacchetti denominati "Sport" e "Calcio", sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o meno da parte di SKY dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato. Tali variazioni potranno riguardare anche il contenuto di altri Pacchetti e/o canali dell'offerta SKY. In ogni caso SKY provvederà a darne informazione agli Abbonati." Tanto premesso, si osserva che, sebbene l'operatore fosse contrattualmente tenuto a dare informazione ai propri clienti dell'avvenuta rimodulazione del contenuto del pacchetto in abbonamento, non era obbligato a rendere l'informativa ad personam e per iscritto. Nel caso di specie, atteso che l'esito delle procedure di negoziazione dei diritti audiovisivi aventi ad oggetto le competizioni calcistiche ha ampia eco a mezzo stampa, nonché diffusa risonanza sul web e tenuto conto che interessa un paniere di abbonati particolarmente significativo in termini di numerosità, si ritiene che la pubblicazione da parte dell'operatore sul proprio sito internet dei contenuti inclusi nel pacchetto "Calcio" soddisfi il generico dovere di informativa richiamato al predetto articolo 9.2 delle Condizioni generali di Abbonamento. Peraltro, prima di prestare il proprio consenso al rinnovo tacito del contratto, secondo i principi dell'ordinaria diligenza, l'abbonato avrebbe potuto consultare la guida digitale ai programmi Sky Italia S.r.l. Infatti, atteso che la mutevolezza dei contenuti dei pacchetti che compongono le offerte televisive è connessa e subordinata al richiamato regime di negoziazione dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici, non è invocabile, nel caso di specie, la sussistenza di una "prassi consolidata" a supporto del consenso tacito al rinnovo del contratto. Per quanto sopra esposto, fermo restando l'assenza di responsabilità ascrivibile alla società Sky Italia S.r.l. in ordine alla violazione contrattuale lamentata dall'utente, l'istanza di parte non può essere accolta. Spese di procedura compensate, tenuto conto del comportamento delle parti.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. Il rigetto dell'istanza del sig. Nxxx nei confronti di Sky**

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to