

DELIBERA N. 6/2021

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/292397/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 09/02/2021;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 16/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 16/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 7 aprile 2019 veniva stipulato un contratto che prevedeva un canone mensile di 34,90 euro per 36 mesi e costi di installazione pari ad euro 79;
- b) nel mese di agosto si chiedeva l'estensione dell'abbonamento al pacchetto calcio, al prezzo di 5,70 euro;
- c) nonostante ciò, i costi addebitati sono stati maggiori di quelli pattuiti;
- d) in riscontro al reclamo, l'operatore rigettava lo stesso adducendo la stipula di un altro contratto, mai conosciuto e mai sottoscritto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso di quanto indebitamente corrisposto;
- II) l'adeguamento della fatturazione a quanto contrattualmente previsto;
- III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) in data 07 aprile 2019 è stato stipulato, presso un punto vendita Sky, un abbonamento con codice cliente n. XX con la seguente offerta: - Attivazione e installazione al costo scontato di € 79; - Pacchetto Sky TV + Cinema +Sport al costo mensile scontato di € 34,90 per 36 mesi anziché al costo di listino ripartito su base mensile di € 53; - Servizio tecnologico HD gratuito per 36 mesi anziché al costo di listino ripartito su base mensile di € 6,40;

2) detto abbonamento, però, non è mai stato attivato in quanto il cliente non si è reso disponibile ad effettuare l'installazione e pertanto nessun importo è mai stato fatturato e corrisposto dallo stesso per tale contratto;

3) in data 11 luglio 2019 l'istante ha stipulato – presso un centro autorizzato Sky - un nuovo abbonamento con codice cliente n. XX con la seguente offerta: - Attivazione e installazione al costo scontato di € 99; - Pacchetto Sky TV + Cinema +Sport al costo mensile scontato di € 44,90 per 12 mesi anziché al costo di listino ripartito su base mensile di € 53; - Servizio tecnologico HD gratuito per 12 mesi anziché al costo di listino ripartito su base mensile di € 6,40; il servizio, attivato in pari data, veniva fatturato come segue: in data 1 agosto 2019 è stata emessa la fattura n. 806653803 di € 174,31 relativa al costo di attivazione dell'offerta e al canone di abbonamento per il periodo dal 11 luglio 2019 al 31 agosto 2019 applicando tutti gli sconti previsti dall'offerta;

4) il 21 agosto 2019 il cliente si è recato presso un punto vendita Sky, chiedendo di aggiungere il pacchetto Calcio in promozione;

5) il 20 febbraio 2020 riceveva reclamo circa la promozione applicata sul proprio abbonamento, a cui ha fatto seguito la pec inviata in data 27 febbraio 2020 dal suo legale, comunicazione riscontrata tramite pec del 2 marzo 2020.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha ribadito che il contratto è stato stipulato il 7 aprile 2019 per l'importo di 34,90 euro mensili, per 36 mesi, oltre a 79 euro di costi di attivazione; l'attivazione è avvenuta nel mese di luglio in quanto dovevano essere eseguiti dei lavori presso l'abitazione, circostanza resa nota all'operatore all'atto della stipula; i prezzi dei pacchetti, da contratto, dovevano essere quelli previsti all'epoca della stipula; l'unico contratto firmato è quello del 7 aprile 2019 e l'altro modulo depositato dall'operatore, infatti, non è stato sottoscritto; gli importi indebiti sono stati prontamente contestati presso il centro Sky che aveva provveduto all'attivazione, il quale forniva rassicurazioni sull'imminente sistemazione della questione, cosa mai avvenuta. Insiste pertanto sull'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati.

E' pacifico fra le parti che, in data 7 aprile 2019, è stato stipulato un contratto fra le parti al costo mensile scontato di € 34,90 per 36 mesi, oltre ai costi di attivazione, e che tale offerta è stata successivamente ampliata con il pacchetto calcio.

E' parimenti pacifico fra le parti che il contratto è stato attivato nel successivo mese di luglio.

Fra i documenti presenti agli atti del fascicolo, risulta effettivamente un contratto sottoscritto, datato 7 aprile 2019, che espressamente riporta l'attivazione dei servizi Pacchetto Sky TV + Cinema +Sport, con l'indicazione della promozione a 34,90 euro mensili per 36 mesi, le "opzioni tecnologia" Sky HD e Sky Go Plus ed il costo di installazione di 79 euro.

L'operatore riferisce genericamente che il contratto non è stato attivato per indisponibilità del cliente, tuttavia non deposita né l'eventuale report di un proprio tecnico attestante quanto asserito, né alcun altro documento idoneo a provare tale circostanza.

Il gestore sostiene poi che gli addebiti sono riferiti ad altro successivo contratto dell'11 luglio 2019, tuttavia il contratto che è stato depositato, contestato anche nel reclamo indirizzato a Sky via pec in data 2 marzo 2020, risulta privo di qualsiasi sottoscrizione.

Per questi motivi, l'istante ha diritto all'applicazione dell'offerta come stabilita nell'unico contratto che risulta sottoscritto, datato 7 aprile 2019, con obbligo per il gestore di storno/rimborso degli addebiti eccedenti le cifre pattuite, di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX, via XX – XX, l'operatore Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro tempore, per i motivi sopra indicati, è tenuto a:

- applicare al contratto in oggetto le condizioni economiche di cui al contratto stipulato in data 7 aprile 2019;
- stornare/rimborsare gli importi applicati nei termini di cui in motivazione, con obbligo

di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 9 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli