AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 188/2023/CRL/UD del 10/05/2023
T. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/238373/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 T. Sxxx del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0048543 del 03/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istanza viene presentata dal Sig. Sxxx M. (Codice Cliente n. 2182xxx), che dichiara quanto segue: "In data 26 luglio 2019 ero costretto ad inviare raccomandata a/r a Sky a conferma del recesso del contratto di cui all'oggetto peraltro mai sottoscritto o accettato in alcun modo. Successivamente Sky inviava, a supporto delle sue pretese, copia della registrazione vocale del presunto contratto di cui sopra ma la copia inviata era inerente ad altra persona, tale E. Cxxx (???). In data 27 agosto 2019 si inviava fax di reclamo in merito rimasto ad oggi senza riscontro alcuno ". In data 27 novembre 2020 L'Associazione Europea Consumatori Indipendenti deposita memoria di replica, ai sensi della Delibera AGCOM 353/19/CONS. e successive modifiche ove riepilogando quando dal Signor Storace asserito e quantificando l'indennizzo in € 765,00 oltre spese di procedura. Riepilogo richieste: (i) Storno insoluto in essere, cessazione contratto mai richiesto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per attivazione servizi non richiesti, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari spese di procedura. Indennizzi quantificati pari ad € 765,00.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento all'istanza di definizione promossa dalla signor Tommaso Storace si rappresenta quanto segue. Il signor Sxxx T., in data 23 febbraio 2019, ha chiesto disdetta dell'abbonamento Sky n.2182xxx, a lui intestato, per la naturale scadenza che la scrivente società ha provveduto a schedulare per il 31 marzo 2019, offrendo al cliente la visione gratuita del pacchetto Sky TV fino al 1°maggio 2020. In data 29 aprile 2019 il signor Storace ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale di cui si produce copia (all.1) - di riattivare il predetto abbonamento, scegliendo di proseguire con la visione del pacchetto Sky TV e il servizio HD ed aderendo alla promozione così articolata: - pacchetto Sky tv al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 21,60; - servizio HD al costo di listino annuale ripartito su base mensile di €6,40; - visione gratuita dei pacchetti Cinema+Sport+Calcio per 60 giorni. A fronte della riattivazione dell'abbonamento, in data 1° maggio 2019, è stata emessa la fattura n.803429111, di € 31,31 (all.2) relativa al canone di abbonamento per il periodo dal 29 aprile 2019 al 31 maggio 2019, con l'applicazione dell'offerta accettata dal signor Storace. In data 26 luglio 2019 il signor Storace ha inviato una comunicazione (all.3) per chiedere la chiusura dell'abbonamento a 30 giorni dalla data di ricezione della stessa e per contestare la promozione accettata in data 29 aprile 2019. In data 2 agosto 2019, alla ricezione della comunicazione, la scrivente società ha quindi registrato la chiusura del suddetto abbonamento per il 2 settembre 2019 offrendo la

visione gratuita del solo pacchetto SkyTV sino al 2 ottobre 2019. Si ritiene opportuno segnalare che, in data 30 settembre 2019, il signor Storace ha accettato telefonicamente, come da registrazione vocale di cui si produce copia (all.4), di riattivare nuovamente l'abbonamento Sky, scegliendo la combinazione di pacchetti SkyTv+Cinema+Sport+Calcio+HD ed aderendo ad una nuova promozione commerciale così articolata: - sconto del 40% per 12 mesi sul canone di abbonamento mensile al pacchetto Sky tv+Cinema+Sport+Calcio quindi al costo mensile di €40,92 anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 68,20; - servizio HD gratuito per 12 mesi anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di €6,40; - costo di attivazione dell'offerta una tantum di €9,90. In data 1° ottobre 2019 è stata emessa la fattura n.807817871 di € 54,05 (all.5) relativa al canone di abbonamento per il periodo dal 30 settembre 2019 al 31 ottobre 2019 e al costo di attivazione dell'offerta con l'applicazione di tutti gli sconti previsti dall'offerta accettata dal signor Storace. Si comunica infine che ad oggi il servizio è attivo con la situazione amministrativa regolare. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del cliente applicando correttamente l'offerta dallo stesso accettata e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dal signor Storace.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di indennizzi non si può considerare accoglibile, per quanto di seguito illustrato. La Società Sky ha fornito esaustiva documentazione che attesta, con file audio, la conferma da parte dell'istante dell'offerta, in data 29 aprile 2019, relativa al solo costo di Sky Tv, ripartito in base mensile, e Tecnologia HD per i mesi di aprile e maggio 2019 (come da fattura allegata e regolarmente pagata). Inoltre, la Società Sky ha fornito successivo file audio del 30 settembre 2019 ove l'istante (voce maschile, peraltro, non certamente di tale E. Cxxx) aderisce a riattivazione del contratto SkyTv+Cinema+Sport+Calcio+HD, aderendo l'utente ad una nuova promozione concordata. (come da fattura allegata e regolarmente pagata). Dalla documentazione in atti non si rinviene pertanto alcun comportamento dell'operatore che possa dar origine all'erogazione di un qualche indennizzo, apparendo la fatturazione emessa conforme alle condizioni contrattuali pattuite fra le parti. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. Storace nei confronti della società Sky Italia SpA. Spese di procedura compensate.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini