

DELIBERA N. 22/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14 /227278/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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 Comitati Regionali 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 10/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011023 del 10/01/2020;

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 di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1255xxxx, lamenta la mancata applicazione dello sconto prospettato, nonché il conseguente rimborso della somma non dovuta.

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

- di essere in attesa di *“un rimborso perché avevano sbagliato una fattura. un pacchetto [precedentemente] in offerta un mese è stato inserito a prezzo pieno. Consapevoli dell'errore avevano assicurato che avrebbero rimborsato, ma non è mai arrivato niente”*.

In data 17 dicembre 2019 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, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00”*:

- i) Restituzione delle somme non dovute come promesso nelle *“[t]ante telefonate dove (...) dicevano che avrebbero provveduto, mai arrivato niente”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky con memoria difensiva depositata agli atti del procedimento ha rappresentato quanto segue. *“Il signor (,,), già cliente Sky dal 2010, in data 1 ottobre*

2018 ha accettato telefonicamente come da registrazione vocale che si produce (all.1) - di aggiungere il pacchetto Calcio al suo abbonamento Sky, aderendo alla promozione così articolata: - canone del pacchetto Calcio a € 5,90 mensili anziché al costo di listino di € 15,20 per 12 mesi quindi con uno sconto complessivo di € 9,30/mese (sconto €5,30/mese + sconto di €4/mese); - canone del pacchetto Calcio a € 9,90 mensili anziché al costo di listino di € 15,20 per ulteriori 3 mesi quindi con uno sconto di € 5,30/mese dal 13° al 15° mese. La scrivente ha quindi iniziato ad emettere le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti dall'offerta accettata dal cliente e come sopra descritta; a tal proposito si allegano alcune fatture e, nello specifico, la fattura n. 35746xxxx del 1 novembre 2018 di € 53,50 (all.2), la fattura n. 35813xxxx del 1 dicembre 2018 di € 47,60 (all.3) e la fattura n. 30050xxxx del 1 gennaio 2019 di € 53,00 (all.4). Alla luce di quanto sopra indicato e della documentazione allegata appare evidente che, contrariamente a quanto asserito dal cliente, la scrivente società ha applicato correttamente l'offerta dallo stesso accettata. Pertanto non si comprende la richiesta di rimborso formulata dal cliente. Si rende noto altresì che in data 3 gennaio 2019 il signor (...), tramite mail, ha chiesto la chiusura del pacchetto Calcio per la scadenza contrattuale, che la scrivente ha provveduto a registrare per il 1 febbraio 2019 dandone tempestivo riscontro al cliente (all. 5). Si comunica infine che, in data 7 gennaio 2019, il signor (...) ha chiesto tramite raccomandata (all.6) la chiusura del contratto per la sua naturale scadenza. La società, nonostante non fosse rispettata la giusta tempistica di preavviso ma in un'ottica di massima cura e attenzione verso la propria clientela, ha provveduto a registrarla per il 31 gennaio 2019.

A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente fatturando correttamente gli importi previsti dall'offerta accettata dall'istante e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso”.

Parte istante, nell'ambito del procedimento, ha replicato ribadendo di essere “consapevole del fatto che h[a] accettato di inserire nel (...) contratto il pacchetto calcio, [tuttavia] non è chiaro come mai sia stato inserito a prezzo pieno”. Parte istante ha richiamato di aver contattato “più volte gli operatori che [gli avevano] confermato che il pacchetto calcio era [stato] inserito a prezzo pieno e non con lo sconto. Mi hanno anche risposto che avrebbero subito emesso un rimborso, ovviamente mai arrivato. Ha aggiunto che “Sky più volte e ogni volta [ha] sempre risposto che sarebbe arrivato”.

3. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla domanda *sub i)* di restituzione delle somme non dovute come promesso nelle “[t]ante telefonate dove (...) dicevano che avrebbero provveduto, mai arrivato niente” si osserva che, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore, così come concordato tramite *vocal ordering*, abbia applicato il “canone del pacchetto Calcio a € 5,90 mensili anziché al costo di listino di € 15,20 per 12 mesi quindi con uno sconto complessivo di € 9,30/mese (sconto €5,30/mese + sconto di €4/mese)”.

Dal fascicolo istruttorio, dunque, non risulta confermata la doglianza dell'istante circa il mancato rispetto delle condizioni contrattuali accettate e prospettate in sede di *vocal ordering*.

Si rileva, altresì, l'assenza di reclami tracciati in atti e documentati volti a circoscrivere la doglianza. Infatti l'utente si limita a fare generico riferimento alle “[t]ante telefonate dove (...) [gli operatori del call center] dicevano che avrebbero provveduto [al rimborso promesso], mai arrivato niente”.

Ne consegue il rigetto dell'istanza, atteso che comunque con riferimento alla domanda sub i), volta ad ottenere “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00*”, è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)