

DELIBERA N. 46/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/381942/2021)**

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 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0034190 del 22/01/2021;

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 per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 730xxxx, lamenta il malfunzionamento di funzionalità accessorie relative ai Decoder Sky Q Platinum e Mini a seguito di rimodulazione dell’offerta contrattuale, nonché la cattiva gestione del cliente.

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

- *“di essere Cliente Sky dal 2005, e di pagare da allora puntualmente con addebito su conto corrente la quota di abbonamento mensile, giunta ormai da alcuni anni, a seguito di vari aumenti, a circa 85 euro al mese, equivalenti ad oltre 1000 euro annui”.*

- *“Ritiene di essere un buon Cliente, da mantenere stretto, tuttavia sostiene di essere stato "raggirato" da Sky, "ingannato", in forma subdola, inducendolo, onde evitare un aumento di ben 23 euro circa mensili, motivato "da esigenze organizzative e amministrative", a passare ai nuovi decoder Sky Q dai precedenti decoder MySky HD, omettendo la perdita di alcuni servizi importantissimi nella gestione e utilizzo della PayTV e comunque compresi nell'abbonamento, pagati, ma ora perduti perché non più previsti dalla nuova tecnologia Sky Q”;*

- *“in particolare, il giorno 20 febbraio 2020 riceveva la seguente mail da sky: comunicazione importante: modifica delle condizioni del tuo contratto di abbonamento*

al servizio sky multiscreen codice cliente: 730xxxx ciao XXX, per esigenze organizzative e amministrative, stiamo variando il prezzo del servizio tecnologico opzionale sky multiscreen. per questo, a partire dal 1° aprile 2020 il prezzo del tuo abbonamento annuale al servizio tecnologico opzionale sky multiscreen, da te selezionato per la visione di sky su una seconda tv di casa, come ripartito e fatturato su base mensile, aumenterà a 44,90€ al mese. il costo del tuo abbonamento principale non subirà invece variazioni. ti informiamo che entro il 31 marzo 2020 potrai recedere anticipatamente dal servizio tecnologico opzionale sky multiscreen, senza costi né spese, inviando la relativa comunicazione con l'indicazione, come oggetto o causale del recesso, «modifica delle condizioni contrattuali multiscreen», con una delle seguenti modalità: una lettera semplice o una raccomandata a/r all'indirizzo sky italia s.r.l., casella postale xxxx, xxxx milano oppure una pec all'indirizzo xxxx@pec.skytv.it, oppure online, accedendo all'area riservata dal sito sky.it/disattivamultiscreen oppure chiamando il numero 80091xxxx oppure recandoti presso un punto vendita; se sky riceverà la tua comunicazione di recesso prima del 31 marzo 2020, il servizio tecnologico opzionale sky multiscreen sarà disattivato entro la stessa data. se la tua comunicazione inviata entro il 31 marzo 2020 venisse invece ricevuta da sky dopo tale data, la disattivazione del servizio tecnologico opzionale sky multiscreen sarà effettuata successivamente, ma non ti verrà comunque addebitata alcuna somma per il servizio sky multiscreen a partire dal 1° aprile 2020. per maggiori informazioni ti invitiamo a visitare il sito sky.it oppure siamo a tua disposizione al numero 80091xxxx”.

- “(...) Sottoscriveva il nuovo servizio Sky Q Platinum + Mini, a fronte di un aumento di circa 3 euro al mese, (...). Il 1° giugno 2020 riceveva a casa il tecnico che installava e avviava (...) i 2 nuovi decoder Sky Q Platinum + Mini, ritirando i due "vecchi" decoder MySky HD. Anche il tecnico, durante tutte le fasi di installazione e avvio, espone solo le funzionalità e le capacità dei nuovi decoder, omettendo quanto di seguito sarebbe stato perso. Nei giorni successivi scopriva che i due nuovi decoder non supportano la funzione di registrazione manuale, la funzione promemoria, la possibilità di registrare manualmente in serie”.

- “Protestava la disfunzionalità telefonicamente al Servizio Clienti il quale confermava che lo Sky Q non prevede quelle funzionalità. Nel contempo i due nuovi decoder iniziavano entrambe ad avere malfunzionamenti ripetuti. Richiamava il Centro Assistenza e il 6 luglio inviavano nuovamente il medesimo tecnico che sostituiva prima il decoder Platinum, risultato poi regolarmente funzionante, successivamente anche il Mini, ma senza alcun esito, in quanto continuavano i medesimi problemi prima della nuova installazione, ovvero non registrava alcuni eventi calcistici. Dal servizio tecnico clienti Sky ipotizzavano un problema software di non facile risoluzione e con tempi indefiniti. (...)Inoltrava due fax di protesta, (che a Sky dicono di non aver mai ricevuto, ma la risposta del mio fax è positiva), e dopo tanti tentativi, (poiché non è così semplice contattare Sky per e-mail), riusciva ad inviare anche una mail di formale protesta e richiesta indietro dei vecchi decoder MySky HD alle medesime condizioni economiche precedenti la loro del 20 febbraio 2020 per la riattivazione in toto del vecchio servizio. Alla mail hanno rispondevano prima telefonicamente il 14 luglio, confermando che non

potevano reinstallare i decoder MySky HD e ritornare alle precedenti condizioni di abbonamento. Rilevava una così scarsa attenzione al cliente che evidenzia la disuguaglianza fra gli abbonati ai loro servizi, infatti, come scritto in precedenza, molti clienti MySky HD non hanno ricevuto richieste di aumento del canone e non sono stati indotti a passare a Sky Q, e quasi certamente molti di loro pagano un canone ben inferiore (....)”

In data 27 ottobre 2020 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, attesa la mancata comparizione dell’operatore.

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

- i. “la reinstallazione gratuita dei due decoder MySky HD aventi le stesse funzioni dei precedenti con relativo adeguamento dell'impianto, la loro messa in funzione con esito di collaudo interamente positivo dei 2 decoder + quello dell'impianto”;*
- ii. “il ritorno alle condizioni economiche di abbonamento precedenti la mail di Sky del 20 febbraio 2020 con oggetto "Comunicazione importante: modifica delle condizioni del tuo contratto di abbonamento al servizio sky multiscreen”;*
- iii. “il ritiro dei decoder Sky Q Platinum + Mini”;*
- iv. “la conferma scritta da parte di Sky con la garanzia di mantenimento della quota totale del canone mensile ai valori precedenti la mail del 20 febbraio 2020 per almeno 15 anni compresa l'esclusione di qualsiasi altra forma di aumento in o extra canone”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, nell’ambito del contraddittorio, non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva.

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 primis si osserva che l’operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell’odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, 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.

Sempre in via preliminare si osserva che con riferimento alle domande dell’istanza *sub i), ii), iii), iv)*, in quanto tali, non possono formare oggetto della presente pronuncia atteso che un’eventuale rinegoziazione delle condizioni contrattuali, nonché delle azioni volte alla reinstallazione e consegna degli apparati, sono attività

rimesse alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità e pertanto, così come formulata, deve essere rigettata. Le presenti richieste non possono, altresì, essere accolte atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, si osserva che le predette doglianze, complessivamente valutate in un'ottica di *favor utentis*, alla luce del 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 disamina s'incentra sul malfunzionamento di funzionalità accessorie relative al servizio offerto dopo il 1° giugno 2020 (*Sky Q Platinum + Mini*), nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sul malfunzionamento del servizio accessorio di registrazione

L'istante lamenta che “*il 1° giugno 2020 ricev[a] a casa il tecnico che installa[va] e avvia[va] (...) i 2 nuovi decoder Sky Q Platinum + Mini*”, ma si rendeva conto che i *decoder* non permettevano una fruizione totale del servizio.

La doglianza dell'utente, attesa l'assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, è fondata nei termini si seguito esposti.

In primis si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Nel caso di specie dal fascicolo istruttorio risulta che il Centro Assistenza di Sky, a seguito delle segnalazioni dell'utente, inviava in data 6 luglio 2020 “*nuovamente il medesimo tecnico*” che sostituiva entrambi i decoder. A seguito del suddetto intervento, il decoder Platinum risultava “*regolarmente funzionante*”, mentre il decoder Mini

presentava “*esattamente gli stessi problemi (...), ovvero (...) non registra[va] alcuni eventi calcistici*”. Interpellato il “*servizio tecnico clienti Sky veniva ipotizza[to] un problema software di non facile risoluzione e con tempi indefiniti*”.

La società Sky, che non ha prodotto memorie nell’ambito del procedimento, non ha provato di aver fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento dei servizi collegati alla fruizione della pay-tv (registrazione eventi), rispettivamente, nel periodo 1° giugno – 6 luglio 2020 per il *decoder* Platinum e, per il *decoder* Mini, nel periodo 1° giugno – 22 gennaio 2021 (data della presentazione della presente istanza di definizione).

In mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all’operatore Sky una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per i disservizi lamentati nei suddetti periodi.

Per tali ragioni, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’art. 6, comma 4 del Regolamento Indennizzi, secondo cui, trattandosi di servizi accessori si dispone un indennizzo calcolato nella misura di euro 2,50 *pro die* fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio.

Pertanto, in relazione al malfunzionamento del servizio accessorio di registrazione sul *decoder* Platinum (codice cliente n. 7308505) per i n. 35 giorni di disservizio, l’istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 87,50 (ottantasette/50).

Inoltre, in relazione al malfunzionamento del servizio accessorio di registrazione sul *decoder* Mini (codice cliente n. 7308505) per i n. 235 giorni di disservizio parziale, l’istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00).

Sulla mancata risposta del reclamo.

Parte istante lamenta la mancata assistenza da parte dell’operatore, allegando reclami rimasti inevasi.

Agli atti del procedimento risulta un reclamo, asseritamente inviato per fax il 12 luglio 2020, in relazione al quale l’istante allega una ricevuta non comprovante l’inoltro effettivo (report indicato: “nessuna risposta” ed invio 0 pagine). Tuttavia la società Sky, con mail del 14 luglio 2020 allegata agli atti, fa riferimento ad un reclamo dell’istante invitandolo a contattare il servizio clienti senza ulteriori delucidazioni in merito alla doglianza.

Ciò premesso può essere accolta la doglianza di cui all’istanza dell’utente, complessivamente reinterpreta quale richiesta d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Dunque, atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Nel caso di specie giova precisare che la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 13 agosto 2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al tracciamento del reclamo in data 14 luglio 2020) ed il *dies ad quem* nella data del 22 gennaio 2021, data del deposito dell'istanza di definizione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento /00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per gli 162 giorni di mancato riscontro al citato reclamo.

Infine, si ritiene equo e proporzionale che la società Sky provveda a liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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 in data 22/01/2021 acquisita con protocollo N. 0034190 del 22/01/2021, nei confronti della società 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 ad euro 87,50 (ottantasette/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di registrazione sul decoder Platinum (codice cliente n. 730xxxx).

3. 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 ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
4. 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 euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di registrazione sul decoder Mini (codice cliente n. 730xxxx).
5. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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.)