DELIBERA N. 60/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)

(GU14/419618/2021)

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 28/04/2021 acquisita con protocollo n. 0202019 del 28/04/2021;

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 privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 2065xxxx lamenta l'errata fatturazione in relazione alla scontistica associata ai vari pacchetti contrattualizzati, nonché la mancata lavorazione della disdetta contrattuale.

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

- *"Nel mese di Agosto 2020 contattava il servizio clienti Assistenza Sky Q per avere informazioni su come disdire dei pacchetti a tariffa promozionale in scadenza alla fine del mese di settembre 2020, (…). Alla fine del mese di settembre 2020 ricontattava il servizio clienti Assistenza Sky Q, per chiedere, al termine del periodo promozionale (fine settembre 2020), la disdetta dei servizi/pacchetti Sky Calcio e Sky Sport e contestualmente il pacchetto DAZN, quest'ultimo in offerta gratuita con Sport e Calcio".*
- *"L'operatore confermava che le disdette erano state completate, ma che si doveva attendere 30 giorni, quindi il 1 novembre [2021]".*
- Con riferimento al pacchetto cinema "*chiedeva [che] rimanesse scontato e sky confermava che la promozione del servizio cinema scadeva a febbraio 2021 e quindi sarebbe rimasta invariata"* fino a tale data.

- La fatturazione ricevuta si presentava difforme da quanto richiesto. Infatti, *"[p]ochi giorni dopo, riceveva la fattura numero 35721xxxx del periodo Settembre 2020 del totale di Euro 93.89, tariffando già a prezzo pieno i servizi Sport e Calcio (la precedente fattura numero 35643xxxx di agosto aveva un importo di Euro 78.69 con gli sconti dovuti)"*.
- Analogamente anche nelle fatture successive, prima dell'efficacia del recesso del pacchetto calcio, riscontrava un'applicazione difforme rispetto agli sconti ancora vigenti su tale pacchetto e, oltretutto, constatava l'addebito di costi di chiusura: *"[a]d Ottobre 2020, riceveva la fattura relativa al mese di ottobre, numero 3580xxxx, dell'importo di Euro 93.89. Successivamente riceveva l'ultima fattura, non ben chiara, a gennaio 2021, fattura numero 30049xxxx, dove si addebitava un importo totale di Euro 215.79, nei dettagli si legge una fatturazione del periodo 1/11/2020 - 31/01/2021, dove, oltre a spese di chiusura pratica datata 1/11/2020 di Euro 10.08, un importo rateizzato nelle prossime fatture pari ad Euro 150.00"*.
- *"In questo periodo di fatturazione non vi è più la promozione Cinema, in quanto tariffata a prezzo pieno e il pagamento di un giorno, 1/11/2020, dei pacchetti sport e calcio. Oltre a tutto ciò, nei mesi di Novembre 2020 Dicembre 2020 e Gennaio 2021, riceveva le fatture rispettivamente numero 35899xxxx – 35976xxxx – 30069xxxx tutte inerenti all'offerta DAZN1MESE per importo di Euro 7.99 cadauna"*.
- *"Nel corso dei mesi scorsi, effettuava molteplici chiamate al servizio assistenza, dove verbalmente assicuravano che vi era stata un anomalia e che era stata fatta la dovuta segnalazione, ma al momento di richiedere un riscontro in forma scritta, veniva risposto che non era possibile inviare mail"*.
- *"il 04 febbraio inviava PEC dove esponeva quanto sopra descritto e come risposta riceveva mail non PEC, dove sostenevano che era stata stornata la fattura 30049xxxx del 01.01.2021 un importo di € 10.08, chiaramente non veritiero"*.
- *"In data 01.02.2021 riceveva Nota di Credito numero 30126xxxx, per quanto sopra menzionato, ma mai stornato; fattura numero 30126xxxx del 01.02.2021 di € 121.59, comprensivo di € 50.00 rata importo scoperto"*.
- *"In data 17.02.2021 riceveva la fattura 30135xxxx del solito DAZN OFFERTA 1 MESE di € 7.99. Altre due fatture per totale Euro 132.00 pagati nel mese di marzo 2021, (…). Inoltre nella ultima fattura viene ancora addebitato il servizio cinema, (chiesta disdetta da tempo), oltre al servizio intrattenimento plus che risulta due volte, una nel pacchetto ed una voce a parte, oltretutto con importo senza sconto, pagando già il cinema, ovvero, intrattenimento plus comprende Netflix che abbinato a cinema costa Euro 7.99, se non abbinato a cinema costa Euro 9.99, nella fattura vengono conteggiate entrambe le voci, sia pacchetto intrattenimento plus +skyTv+famiglia+cinema, sia in voce successiva a prezzo pieno. Ad oggi, ultima fattura n° 30281xxxx del 01.04.2021 per un importo totale di € 108.39"*.
- *"Le fatture sono state ad oggi tutte interamente pagate"*.

In data 13 aprile 2021 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:

i) "*rimborso delle fatture DAZN da ottobre 2020 ad oggi";*

ii) "il rimborso del 50% della tariffa pacchetto Cinema, come da contratto (€ 8.10 mensili) da Ottobre 2020 ad Oggi, con contestuale disdetta di tale pacchetto al mese di Febbraio 2021";

iii) "risarcimento dei mesi non fatturati da SKY e addebitati in rateizzazione € 150.00";

iv) "risarcimento di € 2.000,00 (Euro Duemila/00) per tutti questi errori nelle fatturazioni, per gli importi pagati non dovuti e per tutto il tempo perso da Agosto 2020 ad oggi; l'abbonamento deve restare con: Intrattenimento plus + Sky TV + Famiglia".

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, 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, il quale ha dedotto di aver ricevuto delle note di credito tuttavia mai effettivamente erogate.

Inoltre, con riferimento alle domande *sub ii)* e parte della domanda *sub iv)*, volte rispettivamente ad ottenere la disdetta del pacchetto Cinema e che "*l'abbonamento deve restare con: Intrattenimento plus + Sky TV + Famiglia" con riferimento a parte della domanda",* si osserva che le stesse non possono formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale e l'applicazione di un determinato contratto 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. La

presente richiesta non può, altresì, essere accolta 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.

Infine, con riferimento alle domande *sub iii)* e a parte della domanda *sub iv)*, contenenti richieste implicitamente risarcitorie, si rileva che le stesse non trovano accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui al soprarichiamato articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione inerente alla mancata lavorazione della disdetta, "*al termine del periodo promozionale (fine settembre 2020), (…) dei servizi/pacchetti Sky Calcio e Sky Sport e contestualmente il pacchetto DAZN, quest'ultimo in offerta gratuita con Sport e Calcio"*. La disamina s'incentra, inoltre, sull'emissione di fatture inerenti il pacchetto Sky Cinema in promozione del 50% del prezzo previsto fino a febbraio 2021, ma fatturato a prezzo pieno e non cessato dopo tale termine.

Nel merito.

L'operatore non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. *"...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati*."

Dalla documentazione in atti, si osserva che, per quanto l'utente non abbia depositato la copia della disdetta contrattuale effettuata in relazione ai pacchetti sport, calcio e DAZN, tuttavia dalla documentazione in atti risulta provata l'effettuazione di una variazione/disdetta dell'abbonamento a far data 1° novembre 2020. Infatti è stata depositata dall'istante una nota di credito n. 30126xxxx del 1° febbraio 2021 a titolo "*Storno Corrispettivo variazione abbonamento (periodo di riferimento 31 ottobre 2020, d'importo pari ad euro 10,08 €"*.

Inoltre, con riferimento al pacchetto cinema, per quanto l'utente non abbia depositato la copia della disdetta contrattuale effettuata in relazione al predetto pacchetto, tuttavia dalla documentazione in atti risulta provata l'effettuazione di una variazione/disdetta dell'abbonamento a far data 1° febbraio 2020.

Parte istante ha allegato agli atti del procedimento la nota di credito "*n° 30201xxxx Data NdC 01/03/2021 pari ad euro 55,48 € "Storno Intrattenimento plus + Sky Tv + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio (periodo di riferimento dal 30/09/2020) Storno Sky Cinema ((periodo di riferimento dal 30/09/2020 fino al 31/01/21)*". Dalla fattura del 1° aprile 2021 non risulta più fatturato il pacchetto Sky cinema.

Viceversa l'operatore non ha fornito alcuna prova del proprio adempimento. Pertanto, alla luce di quanto esposto, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante relativamente all'inadempimento di Sky sui pacchetti suddetti.

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub i)* il diritto dell'utente allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) "*dei servizi/pacchetti Sky Calcio e Sky Sport e contestualmente il pacchetto DAZN"*, con riferimento al codice cliente n. 2065xxxx successiva alla data del 1° novembre 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'istante ha, altresì, diritto al ritiro a propria cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub ii)* il diritto dell'utente allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento), con riferimento al codice cliente n. 2065xxxx, della fatturazione emessa a titolo del pacchetto cinema successivamente alla data 1° febbraio 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta

Inoltre l'istante, sempre con riferimento al codice cliente n. 2065xxxx, ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) mediante il ricalcolo della fatturazione emessa nel periodo dal 30 settembre 2020 fino al 31 gennaio 2021, computando il prezzo al 50% del costo applicato al predetto pacchetto, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'istante ha, altresì, diritto al ritiro a propria cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare che l'operatore Sky provveda a erogare 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 dal Sig. XXX, 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) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta, in relazione al codice cliente n. 2065xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della fatturazione "*dei servizi/pacchetti Sky Calcio e Sky Sport e contestualmente il pacchetto DAZN"* successivamente al 1° novembre 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta, in relazione al codice cliente n. 2065xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della fatturazione del pacchetto Sky Cinema successivamente al 1° febbraio 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta, in relazione al codice cliente n. 2065xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) con il ricalcolo della fatturazione emessa nel periodo dal 30 settembre 2020 fino al 31 gennaio 2021, computando il prezzo al 50% del costo applicato al predetto pacchetto, al netto delle note di credito eventualmente erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*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.)