

DELIBERA N. 76/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/458463/2021)**

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 21/09/2021 acquisita con protocollo n. 0373305 del 21/09/2021;

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. 2156xxxx, lamenta l’addebito dei costi di attivazione *una tantum*, nonché l’attivazione del servizio “*intrattenimento plus*” non richiesto.

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

- “Al termine del 2020 disdiceva il contratto. La compagnia lo contattava per proporre una serie di offerte. In particolare, era interessato a mettere Sky in ogni stanza, quindi l’offerta proposta era la seguente: possibilità di vedere su 5 schermi in contemporanea tutti programmi diversi o uguali ovvero su Sky q platinum e 4 Sky q mini, - Decoder sky q platinum con spazio per registrare film di 2000 GB - Telecomando per sky q platinum Touch screen – Sky cinema - Sky tv - sky famiglia, Tutto ciò ad un costo di attivazione di 300 € perché prendeva solo 3 sky q mini”.
- “Senonché, al momento della attivazione del decoder, apprendeva che si possono avere solo due visioni in contemporanea sui dispositivi chiamati sky q mini più il principale, contrariamente a quanto promesso. Inoltre, il decoder sky q platinum è da 1000 GB e senza telecomando touch, ma con uno uguale agli altri. Infine, nell’ultima fattura allegata veniva attivato “intrattenimento plus”

non richiesto. Sky è stata informata dei disservizi ma non ha provveduto a risolverli”.

In data 22 giugno 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 rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300.00”*:

- i. “indennizzo per la fatturazione di un servizio mai richiesto (intrattenimento plus) e restituzione del relativo importo”;*
- ii. “restituzione di €. 300,00 in quanto i servizi installati non sono corrispondenti a quelli promessi”;*
- iii. “condanna dell’operatore al pagamento delle spese”.*

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.

Sull’addebito dei costi di attivazione

Parte istante lamenta l’applicazione di costi a titolo di contributo di attivazione (euro 300,00) per un servizio non conforme a quello pattuito.

L’operatore, di contro, a fronte della contestazione dell’utente, non ha chiarito i dettagli del contributo *de quo* relativamente all’*an* e al *quantum*, lasciando incontestata la posizione dell’istante.

La domanda *sub ii)* dell’istante è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, si richiama ancora l’articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo*”.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione difforme da quanto concordato, contestando, tra l'altro, l'addebito di un contributo di attivazione pari a euro 300,00.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura.

Pertanto in accoglimento della domanda *sub ii)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 300,00 (trecento/00) quale contributo di attivazione dell'offerta *“Sky q platinum e 4 Sky q mini, - Decoder sky q platinum con spazio per registrare film di 2000 GB - Telecomando per sky q platinum Touch screen – Sky cinema - Sky tv - sky famiglia”* in relazione al codice cliente n. 2156xxxx. L'operatore Sky è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'attivazione del pacchetto non richiesto *“intrattenimento plus”*

L'istante ha lamentato l'attivazione del pacchetto "*intrattenimento plus*" non concordato in fase di adesione della proposta contrattuale.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere l'"*indennizzo per la fatturazione di un servizio mai richiesto (intrattenimento plus)*" non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte

Sul punto si richiama che il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento, di cui è invocata l'applicazione, è la sussistenza di un reclamo che ponga l'operatore a conoscenza del disservizio consentendone la risoluzione. Nel caso di specie, tuttavia, non risultano reclami al fascicolo volti a lamentare l'attivazione di servizi non richiesti, atteso che il reclamo in atti inviato all'operatore riguarda la difformità della fatturazione con un vago accenno a tale circostanza, senza specificare il numero asseritamente non conosciuto.

Pertanto, fermo restando quanto statuito dagli articoli 13 e 14 del Regolamento sugli indennizzi, in ogni caso, è pacifico che non è possibile invocare la responsabilità dell'operatore in assenza di una segnalazione da parte del cliente.

Ne consegue che la domanda *sub i)* non può trovare accoglimento in questa sede sotto il profilo della misura indennitaria.

Tuttavia può essere accolta la domanda *sub i)* per la parte inerente la "*restituzione [della] fatturazione di un servizio mai richiesto (intrattenimento plus)*".

Sul punto si ribadisce che l'operatore ha lasciato incontestato la doglianza dell'istante, laddove avrebbe dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione emessa.

Al riguardo si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ciò premesso, in relazione al codice cliente n. 2156xxxx, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio "*intrattenimento plus*" dall'attivazione del servizio fino alla presentazione dell'istanza di definizione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto

Avendo l'operatore lasciato incontestate le deduzioni dell'istante, il medesimo ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento). Parte istante ha,

altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iii)*, 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 dal Sig. XXX, in data 21/09/2021 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2156xxxx con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) della somma di euro 300,00 (trecento/00) quale contributo di attivazione dell'offerta "*Sky q platinum e 4 Sky q mini, - Decoder sky q platinum con spazio per registrare film di 2000 GB - Telecomando per sky q platinum Touch screen - Sky cinema - Sky tv - sky famiglia*". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2156xxxx, con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio "*intrattenimento plus*" dall'attivazione del servizio fino alla presentazione dell'istanza di definizione. 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) 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.)