

DELIBERA N. 85/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/500668/2022)**

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 Comitato Regionale 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 15/02/2022 acquisita con protocollo n. 0052315 del 15/02/2022;

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. 558xxxx, lamenta, per la stagione 2018/2019, l’impossibilità di fruire con il pacchetto “*Sky Calcio*” di tutti gli eventi sportivi relativi al campionato di serie A, la fatturazione a 28 giorni, la mancata erogazione dello sconto COVID, la lavorazione non corretta del recesso contrattuale, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“In seguito ai continui aumenti unilaterali ed a costi ormai diventati esosi, a gennaio 2021 decideva di recedere dal contratto”.*
- *“A febbraio 2021 riceveva fattura con addebito di costi inerenti il periodo novembre 2020 - febbraio 2021 per un totale di € 373,90. Ovviamente contestava il tutto”.*
- *“Visto comunque le continue insistenze del recupero crediti a settembre 2021 procedeva al versamento dell’importo di € 200,00 come somma ritenuta dovuta”.*
- Nonostante avesse effettuato il predetto pagamento, alla data della presentazione dell’istanza GU14, continuavano a pervenire *“i solleciti di pagamento per oltre € 400,00”.*
- L’istante ha evidenziato, inoltre, di non aver mai *“ricevuto alcun rimborso nè per la fatturazione a 28 giorni, né per il periodo covid (non potendo usufruire*

della visione di alcuno sport) e né del rimborso relativo al pacchetto calcio del triennio 2018/2021 per il quale Sky ha sempre pubblicizzato come visibile per intero sui propri canali agli stessi prezzi degli altri anni ed invece erano visibili solo 7 partite su 10 sui propri canali, mentre il resto era visibile su piattaforma (...) e quindi con ulteriori costi a carico dei clienti. Tale comportamento è stato sanzionato da parte dell'Antitrust con una sanzione pari a 7 milioni di euro".

- inviava in data 29 ottobre 2021 formale reclamo scritto con cui contestava le suddette doglianze.

In data 15 febbraio 2022 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:

- “storno insoluto rimborso somme pagate e non dovute”;*
- “indennizzo per mancata risposta ai reclami”;*
- “indennizzi vari”;*
- “spese di procedura”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, ha depositato una memoria in data 27 maggio 2022 tardiva e, pertanto, irricevibile.

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;
- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere la *“indennizzi vari”*, in un'ottica di *favor utentis*, verrà esaminata alla luce di quanto lamentato in istanza e della documentazione in atti, ovvero in relazione al reclamo del 29 ottobre 2021 e dunque, alla lamentata ritardata lavorazione del recesso contrattuale riferito al codice contratto oggetto di contestazione, la parziale visione del pacchetto *“Sky Calcio”* degli eventi sportivi relativi al campionato di serie A, la fatturazione a 28 giorni, la mancata erogazione dello sconto COVID, la lavorazione non corretta del recesso contrattuale.

Sulla richiesta d'indennizzo per la parziale visione del pacchetto Sky Calcio nella stagione 2018/2019

A chiarimento della doglianza dell'utente, è opportuno evidenziare che la stessa s'incentra sull'esclusione, nell'ambito del pacchetto Sky-calcio, della fornitura del servizio di pay-tv in relazione alla trasmissione di alcune competizioni calcistiche del Campionato di Serie A per la stagione 2018/2019, senza darne preventiva comunicazione al cliente.

Con riferimento alla *res controversa*, giova richiamare la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole.

Sul punto si richiama la Delibera Agcom n. 488/18/CONS del 16 ottobre 2018, la quale, in merito al pacchetto Sky-calcio per il Campionato di Serie A per la stagione 2018/2019, ha stabilito l'operatività dello *ius variandi* di cui in premessa.

L'Autorità ha precisato, infatti, che le per le “*modifiche intervenute rispetto al pacchetto de quo, deve ritenersi applicabile (...) la disciplina sullo jus variandi di cui all'art. 70, comma 4, del “Codice delle comunicazioni elettroniche”, con la conseguenza che gli utenti, sottoscrittori del pacchetto alle previgenti condizioni, avrebbero dovuto essere informati, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5 dell'Allegato A, alla delibera n 519/17/CONS, del loro diritto di esercitare il recesso senza costi di disattivazione né penali, anche in presenza di offerte promozionali*”.

Alla luce di quanto suesposto la richiesta d'indennizzo *sub iii*), considerata sotto il profilo del mancato rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), non può essere accolta.

Sulla fatturazione a 28 giorni e sul cosiddetto sconto COVID.

Preliminarmente va rilevata la genericità della domanda in quanto l'utente non si è premurato di depositare le fatture contestate, e neppure ha indicato il periodo interessato dalla problematica riferita.

In relazione a ciò, si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a

supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente dichiara di non aver "ricevuto alcun rimborso nè per la fatturazione a 28 giorni, né per il periodo covid (non potendo usufruire della visione di alcuno sport)" senza provare di aver presentato direttamente all'operatore Sky formali reclami in merito alla doglianza e soprattutto senza allegare alcuna fattura.

Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna lettera di reclamo per contestare la fatturazione interessata dall'addebito su base dei 28 giorni né le fatture in base alle quali poter verificare il quantum richiesto. Con riferimento al cosiddetto sconto COVID l'istante non ha depositato le fatture attestanti la tariffazione a prezzo pieno degli eventi sportivi non trasmessi. Pertanto, in difetto di tale documentazione, non è stato fornito, alcun conforto probatorio utile alla comprensione, da parte di questo Corecom, della *res controversa* inerente alla contestata fatturazione.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sulla fatturazione emessa dopo la cessazione contrattuale.

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la cessazione del contratto avvenuta il 28 gennaio 2021, come risulta dalla fattura allegata.

Sul punto l'operatore nulla deduce, attesa la tardività della memoria in atti.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini che seguono.

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).

Nel caso di specie, con riferimento alla fattura n. 40130xxxx del 2 febbraio 2021, nella sezione dedicata al “*Riepilogo fattura*”, è riportata la voce “*Variazione e chiusura abbonamento*”. In corrispondenza della predetta voce è indicata la data 28 gennaio 2021, periodo coincidente con quanto dichiarato dall’utente in istanza.

Sul punto si evidenzia che l’operatore Sky, a fronte delle contestazioni dell’istante, avrebbe dovuto provare la fruizione del servizio di pay-tv per il periodo successivo a tale data, mediante allegazione di idonea documentazione.

Alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), l’istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° 558xxxx emessa successivamente al 28 gennaio 2021, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Viceversa, con riferimento a parte della domanda *sub iii*), con cui chiedeva un indennizzo per la ritardata risoluzione del recesso, si osserva 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).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 29 ottobre 2021, omettendo di indicare la modalità di inoltro, nonché la ricevuta di invio e ricevimento. Per tali motivi la domanda *sub ii*) volta ad ottenere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta, stante l’assenza di reclami tracciati in atti.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iv*), si ritiene equo e proporzionale liquidare, da parte dell’operatore Sky, 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 15/02/2022 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 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) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° 558xxxx emessa successivamente al 28 gennaio 2021, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse. 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) 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.)