

DELIBERA N. 19/2021

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/303899/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/04/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 11/07/2020 acquisita con protocollo n. XX del 11/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel dicembre 2018 aderiva ad una offerta commerciale riservata all'arma dei carabinieri che prevedeva l'importo di 34,90 euro mensili;

b) successivamente, ampliava il pacchetto con un ulteriore canale, sul quale avrebbe dovuto essere applicato uno sconto del 50% per 24 mesi;

c) poiché l'offerta non è stata applicata, nel gennaio 2019 sporgeva reclamo e, in quell'occasione, gli veniva assicurato che dal mese successivo la tariffazione sarebbe stata regolarizzata;

d) nel gennaio 2020 si avvedeva che nulla di tutto ciò era accaduto;

e) i reclami successivi al call center non hanno sortito effetto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la regolarizzazione della fatturazione;

II) il rimborso di quanto versato in eccesso;

III) indennizzo di 300 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in data 15 dicembre 2018 l'utente ha chiesto di aderire alla promozione dedicata alle forze dell'ordine che prevedeva, per la combinazione di pacchetti Sky Tv+Cinema+Sport e servizio HD, un costo annuale fatturato su base mensile di €34,90

anziché il costo di listino annuale fatturato su base mensile di €59,40, come riportato nella comunicazione inviata all'indirizzo e-mail del cliente;

2) in data 16 dicembre 2018 quest'ultimo ha accettato telefonicamente, tramite registrazione vocale, di attivare anche il pacchetto calcio al costo annuale di listino ripartito su base mensile di €15,20 e il pacchetto famiglia al costo annuale di listino ripartito su base mensile di €5,40 usufruendo, per quest'ultimo pacchetto, di uno sconto del 50% (pari ad €2,70/mese) per i primi 6 mesi;

3) a fronte dell'adesione alla predetta offerta, è stata inviata ulteriore comunicazione con il riepilogo dei pacchetti scelti e la promozione accettata, iniziando a fatturare il canone di abbonamento per la combinazione scelta dal cliente con gli sconti previsti dalle offerte accettate dallo stesso;

4) il 13 gennaio 2020, il cliente ha contattato il servizio clienti Sky per contestare l'applicazione delle suddette offerte ricevendo, in data 25 gennaio 2020, tempestivo riscontro al suo indirizzo e-mail.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

La contestazione verte, in sostanza, sui costi applicati, che l'istante ritiene non conformi all'offerta cui aveva aderito.

A questo proposito, dalla documentazione versata agli atti del fascicolo, risulta che l'istante ha aderito ad un'offerta Sky il 15 dicembre 2018 ed è pacifico fra le parti che il costo era di 34,90 euro mensili, come dichiarato dall'operatore e confermato dal depliant depositato dall'istante all'atto del deposito della domanda.

Il Vocal Order depositato dall'operatore, risalente al giorno successivo, evidenzia che l'istante ha richiesto un ampliamento del servizio, includendo anche l'opzione Sky Calcio, al costo di 15,20 euro mensili e che il servizio Sky famiglia, per sei mesi, avrebbe avuto un costo scontato di 2,70 euro mensili, trascorsi i quali sarebbe stato addebitato al costo di 5,40 euro al mese.

Tanto premesso, in base alla documentazione contabile depositata dall'operatore, emerge che gli addebitati corrispondono a quelli dedotti in contratto.

In particolare, la fattura emessa in data 1 gennaio 2019 addebita un importo mensile pari a 52,80 euro, comprensivo di 34,90 euro riguardanti il pacchetto Sky Tv+Cinema+Sport, 15,20 euro per l'opzione Calcio e 2,70 euro per l'opzione Famiglia. La fattura del mese successivo, emessa il 1 febbraio 2019, contiene i medesimi addebiti. Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, via XX, XX (Perugia), nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 16 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli