

DELIBERA 478/2022/CRL/UD del 16/12/2022
D. Pxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/294924/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di D. Pxxx del 22/06/2020 acquisita con protocollo n. 0265897 del 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Pxxx D. ha presentato in data 22/06/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia. L'utente lamentava l'addebito e l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti da parte del gestore SKY addebitato nelle fatture numero 202512414 – 200010199 – 201701913, sotto la voce di: acquisto altri contenuti sky. Riferiva che tale servizio non fosse stato mai richiesto né mai utilizzato e all'arrivo della fattura, venivano contestati e reclamati via pec in data 24-04-2019 e sollecito reclamo successivo, ma nonostante questo il gestore non avesse mai fornito riscontro adeguato né seguito alle richieste formulate continuando a fatturare detto servizio. Riferiva inoltre che nella fattura numero 202512414 veniva addebitato anche il costo di corrispettivo variazione abbonamento pari ad euro 10,08 mai menzionato dall'operatore sky, né mai sottoscritto. Richiedeva l'indennizzo per attivazione servizi a pagamento non richiesti, il rimborso delle somme illegittimamente addebitate in fatture numero 202512414 – 200010199 – 201701913, sotto la voce di : acquisto altri contenuti Sky , il rimborso pari ad euro 10,08 addebitato in fattura numero 202512414 con il costo di corrispettivo variazione abbonamento mai menzionato dall'operatore Sky né mai sottoscritto nonché l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e l'indennizzo per fatturazione illegittima e mancata trasparenza come da regolamento AGCOM Quantificava i rimborsi e/o indennizzi richiesti in € 1.250,00. Tra i disservizi segnalava la mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 24/04/2019, Data riscontro: Non risolto), l'addebito per costi di recesso/disattivazione, la contestazione fatture (Data reclamo: 24/04/2019), l'attivazione di servizi non richiesti (Data reclamo: 24/04/2019, Data disattivazione: Non risolto) e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore depositava la memoria in cui ripercorreva i fatti cronologicamente. Riferiva che l'utente cliente Sky dal 2002 era abbonato ai pacchetti SkyTv+Famiglia+Cinema+Sport+Calcio+HD, oltre al servizio aggiuntivo denominato Multiscreen. In data 20 ottobre 2016 riferiva che l'istante aveva aderito, in completa autonomia attraverso il sito web di Sky (all.1 dell'operatore e All. 8 nel fascicolo, all'offerta che prevedeva - solo per i clienti con pacchetto Multiscreen attivo – il servizio aggiuntivo Sky Go Plus con il canone di abbonamento mensile interamente gratuito anziché al costo di listino di € 5,40/mese, come da fattura allegata (all.2

dell'operatore e All. 9 nel fascicolo). Come si evinceva dalla predetta fattura, sotto la voce "Acquisto altri contenuti Sky" veniva riportato il dettaglio dei servizi aggiuntivi usufruiti dal cliente e, nel caso di specie, il servizio aggiuntivo Sky Go Plus con il relativo sconto applicato. Riferiva che l'utente in data 02 aprile 2017 tramite e-mail, avesse chiesto la cessazione - a scadenza contrattuale - del servizio aggiuntivo Multiscreen, che la società aveva provveduto a registrare correttamente per il 31 maggio 2017. Tale richiesta, come anche previsto dall'offerta stessa, aveva fatto decadere contestualmente la gratuità del canone di abbonamento per il servizio aggiuntivo Sky Go Plus, di cui il cliente aveva fino a quel momento usufruito, come da fattura di giugno 2017, che l'operatore allegava (all.3 dell'operatore e All. 10 nel fascicolo) Su contatto telefonico, avvenuto in data 02 gennaio 2019, l'utente aveva contestato per la prima volta dal 2017, il canone di abbonamento mensile del servizio aggiuntivo Sky Go Plus, che l'operatore, in quell'occasione, aveva provveduto a stornare, emettendo la relativa nota di credito n. 200861538 (all.4 dell'operatore e All. 11 nel fascicolo). L'operatore faceva rilevare che nel corso degli anni (dal 2017 al 2019) l'utente non avesse mai contestato il costo del canone relativo a tale servizio, ed al contrario avesse richiesto - in diverse occasioni - assistenza tecnica per l'utilizzo del servizio aggiuntivo Sky Go Plus, con pronta risposta dell'operatore. Successivamente, con pec datata 24 aprile 2019, l'utente aveva nuovamente contestato il costo del servizio aggiuntivo Sky Go Plus, chiedendone la chiusura senza costi. La società, pertanto, senza riconoscimento alcuno ma in un'ottica di massima cura e attenzione verso la propria clientela, aveva stornato i canoni del servizio Sky Go Plus addebitati sulle fatture di marzo e aprile 2019 e il corrispettivo per la variazione di abbonamento contestati emettendo in data 01 maggio 2019 relativa nota di credito n. 203349600 di € 20,88 (all.5 dell'operatore e All. 12 nel fascicolo). Tale credito veniva utilizzato dall'operatore a parziale copertura della fattura successiva. L'operatore precisava che in data 02 maggio 2019, a seguito di specifica richiesta formulata, cessava il contratto di abbonamento con l'istante. L'operatore riteneva quindi di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiedeva, pertanto, che non fossero accolte le richieste formulate, in quanto già soddisfatte con gli aggiustamenti contabili effettuati su richiesta del cliente nel 2019.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le motivazioni che seguono. Appare utile ricostruire la successione dei fatti in virtù delle allegazioni prodotte dalle parti. L'oggetto della controversia è stato circoscritto dall'istante a nn. 3 fatture contestate e precisamente nn. 202512414, 200010199 e 201701913, tutte del 2019 e ciò veniva confermato anche nella memoria di replica. In data 29.4.2019 (All. 14) l'istante inviava via pec un "reclamo" in cui lamentava "da circa un anno" una fatturazione difforme rispetto ad un contratto sottoscritto con costo fisso mensile. Lamentava l'addebito di servizi mai attivati come la

voce “Acquisto altri contenuti sky” al costo di € 5,40 e rilevava nella fattura n. 202512414 un costo per variazione abbonamento di € 10,08 mai annunciato dall’operatore al momento della chiusura dell’abbonamento. Concludeva richiedendo un riscontro immediato ed il rimborso delle somme addebitate e secondo il suo assunto non dovute. Dalla documentazione prodotta dall’operatore la lamentela dell’istante non trova alcun riscontro. L’operatore riferiva infatti che l’utente in data 20 ottobre 2016 (All. 8 nel fascicolo) aveva aderito attraverso il sito web di Sky (quindi autonomamente) ad un’offerta che prevedeva - solo per i clienti con pacchetto Multiscreen attivo (come nel caso di specie) – il servizio aggiuntivo Sky Go Plus, con il canone di abbonamento mensile interamente gratuito, anziché al costo di listino di € 5,40/mese. La gratuità del servizio aggiuntivo Sky Go Plus si evinceva chiaramente dal dettaglio della prima fattura successivamente emessa del 5.11.2016 (All. 9). Come si leggeva nella predetta fattura, infatti sotto la voce “Acquisto altri contenuti Sky” veniva riportato il dettaglio dei servizi aggiuntivi usufruiti dal cliente e, nel caso di specie, il servizio aggiuntivo Sky Go Plus con il relativo sconto applicato. L’operatore riferiva poi che l’utente in data 02 aprile 2017 tramite e-mail, avesse chiesto la cessazione - a scadenza contrattuale - del servizio aggiuntivo Multiscreen, che la società aveva provveduto a registrare correttamente per il 31 maggio 2017. Tale richiesta, come previsto nell’offerta stessa, aveva fatto decadere contestualmente la gratuità del canone per il servizio aggiuntivo Sky Go Plus, di cui il cliente aveva fino a quel momento usufruito e da quel momento tornava a pagamento, come si può evincere facilmente dalla prima fattura successivamente emessa del giugno 2017 (All. 10). Nessuna lamentela, quindi, può essere mossa all’operatore circa l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate o pattuite. Dalla semplice lettura delle fatture prodotte dall’operatore si rilevava quanto dedotto e provato dal gestore. L’utente nell’istanza, per quanto di palese evidenza alla semplice lettura della fattura contestata, non sembra riconoscere il servizio Sky Go Plus compreso *ictu oculi* nella voce “Acquisti altri contenuti Sky”. L’istante nella replica nega, senza entrare nel merito, di avere inviato la e-mail del 2.04.2017 con cui avrebbe richiesto la cessazione del servizio aggiuntivo Multiscreen. L’istante però nulla replicava e nulla contestava in merito a quanto dedotto e provato dall’operatore circa il beneficio della gratuità del servizio Sky Go Plus di cui aveva goduto dal 20.10.2016 fino al giugno 2017 e, soprattutto, non contestava e non entrava nel merito su quanto sostenuto da Sky in merito al collegamento tra i due servizi, e cioè la circostanza che con il pacchetto attivo Multiscreen fosse derivata la gratuità del servizio aggiuntivo Sky Go Plus e che in caso di disattivazione del pacchetto (quindi giugno 2017) quest’ultimo servizio sarebbe stato addebitato e fatturato normalmente. Alla luce di quanto sopra, in mancanza di altre allegazioni o deduzioni dell’istante, la richiesta di indennizzo per l’attivazione di servizi a pagamento non richiesti, per fatturazione illegittima e mancata trasparenza contrattuale deve essere pertanto rigettata. Ebbene, in merito alle domande di cui alla presente controversia, dalle attività poste in essere dall’operatore Sky e riscontrabili nella documentazione prodotta dallo stesso si rilevava, con fatti concludenti, il riscontro al reclamo del 29.4.2019, attraverso l’avvenuta contabilizzazione del rimborso delle somme richieste, e ciò come affermato dall’operatore, non per riconoscimento di ragioni, ma solo per attenzione verso la

propria clientela (l'istante era cliente dal 2002) e si può aggiungere anche per la irrisorietà delle cifre in discussione. Come si leggeva nella memoria difensiva, relativamente alle 3 fatture contestate dall'istante, Sky infatti aveva già provveduto al tempo ad emettere in data 1.5.2019 la nota di credito n. 203349600 (All. 12) per costi già addebitati e precisamente: - storno Sky Go Plus fattura n. 201701913 del 1.3.2019 per € 5,40; - storno Sky Go Plus fattura n. 202512414 del 1.4.2019 per € 5,40; - storno Corrispettivo variazione abbonamento fattura n. 202512414 del 1.4.2019 per € 10,08; nonché in data 1.02.2019 la nota di credito n. 200861538 (All. 11) per i seguenti costi già addebitati: - Sky Go Plus, fattura n. 200010199 del 1.01.2019 per € 5,23. Alla luce della documentazione prodotta, e quindi a fronte degli aggiustamenti contabili effettuati dall'operatore, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle somme addebitate in fatture numero 202512414 – 200010199 – 201701913 sotto la voce di : acquisto altri contenuti Sky ed il rimborso pari ad € 10,08, addebitato in fattura numero 202512414, quale costo di corrispettivo variazione abbonamento, in quanto i rimborsi richiesti dall'istante erano stati già oggetto delle note di credito emesse dall'operatore e contabilizzate a copertura delle fatture successive (come affermato dall'operatore e non contestato dall'istante). In data 6.04.2020 (All. 15) veniva inviato da parte dell'istante un sollecito, generico e non circostanziato, per non avere ricevuto risposte ai numerosi reclami inviati né soluzioni alla problematica contestata, senza però che alla comunicazione venissero allegati o almeno solo riportati i numerosi reclami asseritamente inviati e senza alcun riferimento agli aggiustamenti contabili tempestivamente effettuati dall'operatore nel 2019 e di cui l'istante aveva beneficiato. A fronte del comportamento dell'operatore non trova riscontro in atti quindi quanto affermato dall'istante e cioè che il gestore non avesse mai fornito riscontro adeguato, né dato seguito alle richieste formulate. Non trova altresì riscontro, e contrasta con quanto in atti, quanto affermato in merito alla continuazione della fatturazione di detto servizio, in quanto, come si legge dalla memoria dell'operatore e non contestato dall'istante, in data 2 maggio 2019 cessava il contratto tra le parti (non contestato dall'istante) e quindi non si capisce a quale fatturazione successiva si fosse riferito. Alla luce di quanto sopra non può essere accolta anche la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, in quanto da intendersi realizzata con fatti concludenti. Ed ancora, al fine di valutare la condotta e la posizione dell'istante nella presente controversia, va fatta qualche precisazione circa i riferimenti temporali indicati in atti dallo stesso e nel reclamo del 29.4.2019 (All. 14). L'istante nel detto reclamo del 29.4.2019 lamentava genericamente, senza alcuna allegazione od anche solo circostanziata deduzione, fatturazioni difformi “da circa un anno” e nella memoria di replica l'istante riferiva, come si legge, che dopo l'aumento eccessivo degli addebiti fatti sul conto, cominciava a richiedere copia delle fatture dettagliate. In prima analisi secondo l'assunto dell'istante quindi, dal 2002 in cui sottoscriveva l'abbonamento con Sky fino al momento del reclamo, che riguarda 3 fatture del 2019, e quindi per ben 17 anni l'utente non avrebbe mai ricevuto fatture e non riteneva comunque di lamentarsene con l'operatore. La tesi dell'istante non trova alcun riscontro nella documentazione in atti. In merito alle copie delle fatture che l'istante sarebbe stato costretto a richiedere, secondo il proprio assunto, dopo l'aumento degli addebiti va rilevato, come si evince in calce ai documenti fiscali

prodotti, che le stesse continuavano ad essere inviate nella modalità indicata in fase di sottoscrizione del contratto di abbonamento (anche dopo la fatturazione elettronica) ma soprattutto che sarebbe stato possibile anche “conoscere in anticipo l’importo “ che sarebbe stato richiesto con la data di scadenza scaricando l’app Sky Fai da te o su sky.it/faidate. L’istante quindi, in pieno contrasto con quanto sostenuto, non solo riceveva le fatture dell’operatore nella modalità richiesta (che ben poteva modificare ove necessario) ma era anche nelle condizioni di conoscere addirittura in anticipo quelle che sarebbero state le fatturazioni e quindi eventuali difformità che avesse riscontrato, come poi lamentate nel 2019, ben potevano essere facilmente rilevate tempestivamente anche prima dell’addebito sul conto. Altro rilievo va fatto all’assunto dell’istante in merito al momento in cui lo stesso lamentava fatturazioni difformi. Premesso quanto sopra circa la disponibilità tempestiva delle fatture, l’aumento della fatturazione, come detto sopra, non era avvenuta da un anno come genericamente lamentato nel reclamo del 29.4.2019 (che si riferisce a 3 fatture del 2019) bensì dal giugno 2017 a seguito della disattivazione del servizio Multiscreen e dell’addebito del canone del servizio Sky Go Plus (fino a quel momento gratuito) e quindi due anni prima, lasso temporale più che sufficiente per rilevare eventuali aumenti non giustificati rispetto a quanto pattuito e soprattutto a fronte di fatture dettagliate conosciute o comunque conoscibili dall’istante. Quindi anche il ritardo delle lagnanze non trova alcun supporto probatorio e/o giustificazione nelle difese dell’istante. Anche la richiesta di spese considerata la gratuità del procedimento non può essere accolta ed essendo stata formulata solo nella replica quale domanda nuova è comunque inammissibile.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza del signor Pxxx D. proposta nei confronti di Sky Italia. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/12/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to