

DELIBERA N. 22/2023/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX/SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/570021/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 18/05/2023;

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 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXX XXXXXXXXX del 03/12/2022 acquisita con protocollo n. 0345525 del 03/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 3 dicembre 2022, il sig. XXXXXXXX (da qui in avanti anche solo l'Istante o l'Utente), per il tramite del proprio legale, lamentava quanto segue:

- l'istante dal luglio 2007 fruisce di un servizio di pay tv con la società Sky;
- in seguito a un controllo presso il proprio Istituito Bancario, l'Istante si avvedeva che sul proprio conto corrente risultavano, a partire dal 2013, addebiti mensili per due diversi contratti Sky (contraddistinti dai codici cliente n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX), per un totale di € 9.000,00, in relazione al contratto con codice cliente n. XXXXXXXX, e di circa € 5.000,00 in relazione al contratto con codice cliente n. XXXXXXXX;
- inoltre, sulla propria carta di credito risultavano, a partire dal 2018, due addebiti di € 21,60 al mese riferiti a "Servizi via cavo e Pay-tv" Sky, per un totale di circa € 2.000,00;
- a nulla sono valse le plurime segnalazioni fatte al call center e al servizio clienti: Sky non ha mai fornito alcuna risposta esaustiva e non ha mai esibito il contratto, come richiesto.

Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formulava nei confronti dell'Operatore le seguenti richieste:

- 1) esibire ogni contratto sottoscritto dal sig. XXXXXXXX;
- 2) cessare immediatamente eventuali contratti inattivi riferiti a servizi non fruiti dal sig. XXXXXXXX;
- 3) rimborsare tutto quanto illegittimamente addebitato per un importo non inferiore a € 11.000,00;
- 4) corrispondere gli indennizzi dovuti da Regolamento sugli indennizzi;
- 5) rimborsare le spese di procedura per € 150.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non presentava memoria ai sensi dell'art. 16, comma, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. ma si limitava a produrre la seguente risposta del 17 ottobre 2022 al reclamo inviato dall'utente, per il tramite del proprio legale, in data 10 ottobre 2022: "Egregio Avvocato, Facciamo seguito alla Sua comunicazione del 10/10/2022 per comunicarLe che il Suo assistito ha accettato in data 22/06/2013 di stipulare il contratto di abbonamento n. XXXXXXXX con la promozione SKY TV+FAMIGLIA+CINEMA a € 19,90 al mese per 24 mesi. Aderendo alla sopra indicata offerta, era stata abilitata la visione del nuovo abbonamento sul decoder in uso per il servizio opzionale Multivision sul contratto di abbinamento principale n. XXXXXXXX, che contestualmente era stato cessato. Per quanto sopra indicato, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni qui di seguito esposte. La richiesta sub 1) di esibizione di copia dei contratti sottoscritti dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto rappresenta una richiesta istruttoria di acquisizione agli atti di documentazione ai sensi dell'art. 18 del citato Regolamento di procedura, più che l'oggetto di una delle possibili pronunce dell'Autorità ai sensi dell'art. 20 dello stesso Regolamento (cfr. Agcom. Determina Direttoriale n. 112/17/DTC/GU14/2402/2016, Corecom Emilia-Romagna DELIBERA N. 116/2020).

Del pari non può essere accolta la richiesta sub 2) di cessazione di eventuali contratti inattivi riferiti a servizi non fruiti dal sig. XXXXXXXX, in quanto eccessivamente generica ed equivoca. Quanto alle richieste di rimborso dei canoni addebitati sulla carta di credito e sul conto corrente intestati all'Utente, per servizi/contratti da questi non conosciuti e mai esibiti dall'Operatore, le stesse possono essere accolte parzialmente, per i motivi e nei limiti che seguono. Parte Istante produce copie degli estratti conto del conto corrente bancario riferibile al sig. XXXXXX XXXXXXXX, dalle quali emergono in effetti pagamenti in favore di Sky riferiti a due distinti codici cliente (n. XXXXXX e n. XXXXXX). Sky, per contro, non produce alcuna documentazione atta a provare la legittimità degli addebiti contestati. Nonostante l'espressa richiesta formulata della parte istante con il reclamo del 10 ottobre 2022, l'Operatore non ha inviato all'Utente né copia dei contratti relativi ai codici cliente cui gli importi prelevati si riferiscono, né altri documenti contrattuali. L'Operatore neppure ha provveduto a depositare tale documentazione nel corso della presente procedura, nonostante l'invito contenuto nella comunicazione di avvio del procedimento del 5 dicembre 2022 ("Designazione conciliatore responsabile").

In ordine alla comunicazione dell'Operatore del 17 ottobre 2022, inserita nel fascicolo documentale in data 15 febbraio 2022, si evidenzia che quanto in essa dichiarato in ordine alla stipulazione, da parte del sig. XXXXXX, di un secondo contratto di abbonamento nel 2013, contraddistinto dal codice n. XXXXXX, non trova alcun riscontro probatorio nella documentazione in atti.

Dunque, considerato che: - per espressa ammissione della parte Istante, il sig. XXXXXX risulta titolare sin da luglio 2007 di un contratto per la fruizione di servizi televisivi a pagamento di Sky; - i doppi addebiti sono stati riscontrati dall'Istante a partire dal 2013, anno in cui, secondo la ricostruzione di Sky, sarebbe stato attivato un secondo contratto con codice cliente n. XXXXXX; - non vi è prova dell'adesione – volontaria e consapevole – della parte istante a una seconda proposta contrattuale nel 2013; si ritiene che tutti gli addebiti riferiti al codice cliente n. XXXXXX e presenti sul conto corrente intestato alla parte istante a partire dall'anno 2013, come documentati (dal 30 luglio 2013 al 28 dicembre 2021), debbano essere integralmente rimborsati in quanto non

riconducibili a un rapporto contrattuale in essere tra il sig. XXXXXXXX e l'Operatore Sky.

Del pari non trovano alcuna legittimazione i doppi addebiti – quasi tutti di importo pari a € 21,60 – evidenziati dagli estratti conto della carta di credito del sig. XXXXXXXX a partire dal 2018, che non presentano alcuna indicazione del contratto o del codice cliente cui si riferiscono e che andranno pertanto integralmente rimborsati. In particolare, dalla documentazione prodotta, la somma complessiva da restituire risulta pari a complessivi € 2.018,50 (per l'anno 2019, l'importo addebitato, da rimborsare, corrisponde ad € 518,40; per l'anno 2018 l'importo addebitato, da rimborsare, corrisponde ad € 528,10, per l'anno 2020, l'importo addebitato, da rimborsare, corrisponde ad € 453,60; per l'anno 2021 l'importo addebitato, da rimborsare, corrisponde ad € 518,40).

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo sub 4), la fattispecie cui la stessa potrebbe essere riferita è quella dell'attivazione di servizi non richiesti prevista dall'art. 9, Regolamento indennizzi di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS, in base al quale "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione" da calcolare, in base a quanto dispone l'art. 13, comma 1, dello stesso Regolamento Indennizzi "tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Nel caso in esame, il primo reclamo di cui vi è prova di invio è del 10 ottobre 2022, mentre dalla documentazione in atti la fatturazione per il servizio non voluto (contratto n. XXXXX) risulta provata solo sino al 28 dicembre 2021, dunque sino ad una data anteriore al reclamo. Pertanto, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in base al Regolamento sugli indennizzi.

Infine, considerato l'accoglimento parziale delle richieste dell'Istante, e valutato il comportamento delle parti nel corso dell'intera procedura, si ritiene di poter riconoscere al sig. XXXXXXX l'importo di € 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXXXXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a:

- a) rimborsare in favore del sig. XXXXXXX tutti gli importi addebitati sul conto corrente allo stesso intestato in relazione al contratto con codice cliente n. XXXXXXX, dal 1° luglio 2013 al 31 dicembre 2021, oltre interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo;
- b) rimborsare in favore del sig. XXXXXXX l'importo complessivo di € 2018,50 (duemiladiciotto/50), oltre interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo;
- c) corrispondere in favore della parte istante l'importo di 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

La società Sky Italia S.r.l. è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, Comma 12, Dlgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 18/05/2023

IL PRESIDENTE