

DELIBERA N. 138/2022/CRL/UD del 22/07/2022

F. BXXX / SKY

(ISTANZA LAZIO/D/166/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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”*;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza del Sig. Fxxx Bxxx di cui al prot. D1192 del 13.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante F. Bxxx nei confronti di SKY ITALIA, ha sottoscritto contratto per la visione di canali di pay tv.

Il rapporto contrattuale, abbonamento n.125XXXX è stato stipulato nel 2010, è stato più volte sospeso e successivamente riattivato.

L'utente chiede l'applicazione dei servizi pattuiti come convenuto con il call center, il ricalcolo complessivo degli importi corrisposti in eccedenza, la corresponsione di un congruo indennizzo in funzione dei disagi e dei disservizi subiti.

In particolare, l'utente chiede che l'utilizzo della tecnologia HD e ON DEMAND dovrebbe essere compreso nell'abbonamento sottoscritto senza ulteriori costi aggiuntivi in fattura.

L'utente nel modello G14 chiede:

- applicazione dei servizi pattuiti
- ricalcolo complessivo degli importi alla luce delle promozioni previste con detrazione dei maggiori importi.
- corresponsione di un congruo indennizzo in funzione dei disagi e dei disservizi subiti.

L'utente ha regolarmente pagato tutte le fatture e non presenta alcun insoluto.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore ha precisato che l'utente è titolare di un abbonamento Sky n.125xxxxx, stipulato in data 18 luglio 2010.

In data 19 aprile 2016 il cliente ha chiesto il recesso dell'abbonamento, che è stato regolarmente registrato per il 31 maggio 2016, con l'emissione, in data 5 maggio 2016, della fattura n. 253719694 comprensiva dell'importo di € 11,53 per "costi dell'operatore".

In data 29 luglio 2016 il signor Bxxx ha accettato di riattivare l'abbonamento Sky, scegliendo la combinazione di pacchetti Sky TV + Cinema ed usufruendo di una promozione commerciale che prevedeva uno sconto del 50% sul canone di abbonamento per 12 mesi.

A fronte della riattivazione dell'abbonamento, in data 5 agosto 2016, Sky ha provveduto ad emettere i seguenti documenti contabili:

- nota di credito n.256164050 di €11,53 attestante lo storno dell'importo richiesto a titolo di "costi dell'operatore" corrisposto con la fattura n.253719694 del 5 maggio 2016 che ha creato un credito di pari importo;
- fattura n.256342486 di €19,15 parzialmente coperta dal suddetto credito di €11,53.

In data 4 agosto il signor Bufacchi ha chiesto il recesso dell'abbonamento. Quindi, la scrivente società ha provveduto a stornare il canone fatturato dalla riattivazione pari ad € 18,59 e ad emettere, in data 5 settembre 2016, la relativa nota di credito n.256998408 di €18,59.

In data 21 settembre 2016 il signor Bufacchi ha accettato nuovamente di riattivare l'abbonamento Sky, con la combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema al costo promozionale di € 14,90/mese per 12 mesi rinunciando, per il periodo promozionato, ai servizi Sky Go e Sky Extra.

In data 22 settembre il signor Bufacchi ha contattato il servizio clienti per contestare la riattivazione dell'abbonamento senza i servizi tecnologici MySky e HD che, a suo dire, dovevano essere incluso nel canone di abbonamento pattuito e per chiedere, quindi, il recesso dell'abbonamento.

A fronte della segnalazione sollevata dal signor Bufacchi, in data 29 settembre 2016, il servizio clienti ha contattato il signor Bufacchi per informarlo che i suddetti servizi non erano inclusi nell'offerta e concordando, inizialmente, l'attivazione degli stessi al costo per il servizio HD di € 6/mese e, successivamente, l'attivazione del solo servizio tecnologico aggiuntivo MySky offerto gratuito senza il servizio HD.

In data 3 ottobre il servizio clienti Sky ha nuovamente contattato il signor Bufacchi per confermarli che l'offerta da lui accettata non prevedeva il servizio HD e, pertanto, il predetto servizio poteva essere attivato al costo di listino pari ad € 6/mese. Contestualmente al riscontro telefonico, e a conferma di quanto comunicato, è stata inviata al cliente la registrazione relativa all'adesione all'offerta eseguita in data 21 settembre 2016, durante la quale non viene effettuato alcun riferimento al servizio HD o il servizio MySky.

In data 5 ottobre è stata emessa la fattura n. 257767965, relativa al canone di abbonamento del pacchetto scelto Sky TV + Famiglia + Cinema per il periodo dal 21 settembre 2016 – data di adesione all'offerta – al 31 ottobre 2016 con lo sconto previsto dalla promozione accettata dal cliente.

Successivamente la scrivente società ha continuato a fatturare gli importi relativi ai pacchetti/servizi attivi applicando lo sconto previsto dall'offerta concordata in data 21 settembre 2016.

Pertanto, alla luce delle numerose modifiche del rapporto contrattuale, l'operatore ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede nei confronti del signor Bufacchi e non ritiene fondate le richieste avanzate dallo stesso, allegando documentazione di supporto.

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 di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente ha cessato e riattivato il servizio diverse volte, servizio che è stato erogato. La doglianza riguarda esclusivamente alcuni servizi aggiuntivi in particolare il servizio SKY HD e ON DEMAND.

Dalla documentazione prodotta dall'utente non si evince documentazione a supporto della richiesta.

L'operatore ha prodotto registrazione vocale dell'attivazione del contratto del 21/09/2021 dalla quale si evince che l'operatore ha operato correttamente.

In generale le offerte di servizi di telecomunicazione devono essere improntate al rispetto del diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri di completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività per la diffusione agli utenti, lamentate in via generale dall'utente. Tale diritto appare, nel caso di cui trattasi, rispettato.

Nè tantomeno possono trovare accoglimento le richieste di risarcimento danni.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, non si ritiene di riconoscere alcunchè.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. F. Bxxx nei confronti della società Sky Italia s.r.l., per i motivi sopra indicati.

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.

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 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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini