

DELIBERA 494/2023/CRL/UD del 22/12/2023
T. C. Mxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/570076/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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;

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 **T. C. Mxxx** del 04/12/2022 acquisita con protocollo n. 0345782 del 04/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra **T. C. Mxxx**, cliente della Soc. Sky Italia S.r.l. lamentava l'illegittimo ampliamento dell'offerta, ad opera del gestore, ai pacchetti “Sky sport” e “Sky calcio”, ad un importo nettamente superiore rispetto a quello inizialmente pattuito, oltre a numerose, altre irregolarità formali riscontrate nella fattura inviatale. La stessa precisava, essendo in scadenza la sua offerta per il pacchetto Sky base, di aver richiesto all'operatore di aderire alla nuova offerta Sky Smart per il pacchetto base (€ 24,90 al mese) e di aver ricevuto un rifiuto da parte dell'operatore, in quanto detta offerta non era attivabile in presenza dei pacchetti “Sky sport” e “Sky calcio”. L'istante provvedeva così, a denunciare l'illegittimità del rifiuto di Sky all'attivazione dell'offerta Sky Smart, in quanto legata alla presenza dei pacchetti “Sky sport” e “Sky calcio”, dalla medesima non voluti e di cui aveva chiesto nuovamente la disattivazione, insistendo per l'attivazione dell'offerta di € 24,90 al mese, rivolta a tutti gli abbonati e comunicando altresì, in caso di persistente diniego da parte dell'operatore, la propria volontà di recedere immediatamente dall'abbonamento, dando disdetta a tutti gli effetti di legge. A detto ulteriore reclamo, Sky non forniva alcuna risposta. Stante siffatto stato di cose, veniva inizialmente instaurato, su istanza della Sig.ra Martuscelli, un primo procedimento di conciliazione presso il Corecom (GU14/435982/2021), all'esito del quale, in data 19.7.22, l'operatore accordava la chiusura unilaterale del contratto al 31.5.22, con la restituzione degli apparati entro 30 giorni, oltre lo storno di € 677,40 (€ 300,00 per la mancata risposta al reclamo; € 21,00 per la mancata fruizione servizio; € 356,40 per sconti persi post variazione servizio). La parte istante accettava la proposta di Sky Italia S.r.l.. Successivamente, in data 20.7.22, seguiva un ulteriore reclamo, nel quale l'istante ribadiva la chiusura del contratto al 31.5.21 -e non al 31.5.22, come invece preteso unilateralmente dall'operatore-, dal momento che il servizio rimaneva attivo oltre detta data solo a causa del comportamento di Sky che non forniva risposta alcuna ai precedenti reclami. Anche detto reclamo restava senza riscontro alcuno e pertanto, l'istante instaurava il presente procedimento. L'utente chiedeva quindi: “1. indennizzi per complessivi 621 euro, di cui 300 euro per mancata risposta a ciascuno dei due reclami e 21 euro per illegittima sospensione del servizio (321 euro sono stati già riconosciuti da Sky in sede di accordo del 19 luglio 2022); 2. circa le somme da corrispondere a Sky per il servizio fornito: A. in via principale, si chiede il riconoscimento della chiusura del contratto al 31 maggio 2021. La ricorrente deve

quindi a Sky il corrispettivo del pacchetto base pari a euro 25,90 per 8 mesi (da ottobre 2020 a maggio 2021) per un importo complessivo di euro 207,2. Nel complesso, chiede dunque che le sia corrisposto da Sky un importo pari a 413,8 euro (621-207,2). B. in via subordinata, ove fosse riconosciuto a Sky un indennizzo per l'utilizzo del servizio da parte dei figli della ricorrente dai rispettivi tablet (indennizzo che comunque contesta in quanto dovuto a colpa di Sky che non ha disattivato il servizio), ritiene che lo stesso possa essere riconosciuto in via equitativa in misura pari a 5 euro mensili per i 12 mesi dal 1° giugno 2021 al 31 maggio 2022, per un totale di 60 euro. In tale ipotesi chiede che le sia corrisposto da Sky un importo pari a 353,8 euro (621-207,2-60). C. in via ulteriormente subordinata, ove fosse riconosciuta la chiusura del contratto al 31 maggio 2022 (ipotesi che contesta fortemente data la chiara volontà di recedere espressa in data 31 maggio 2021), ritiene che debba essere pagato il corrispettivo dell'offerta Sky Smart da lei richiesto, pari a 24,90 euro al mese per i 12 mesi dal 1° giugno 2021 al 31 maggio 2022, per un totale di 298,8 euro". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 414,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Soc. Sky Italia S.r.l. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...La Signora Teresa Chiara Martuscelli in data 19 Luglio 2022 ha firmato un accordo relativo al procedimento GU14/435982/2021, in cui chiedeva riconoscimento rimborso sconti persi, indennizzi per mancata risposta a reclamo e per sospensione illegittima del servizio (Allegato 1) . In data 20 Luglio 2022 ha riaperto nuovo procedimento per richiedere chiusura del contratto al 31 Maggio 2021 e nuovamente rimborsi /indennizzi. Si segnala che la scrivente, a seguito dell'accordo firmato dalla Sig.ra Martuscelli di cui sopra , ha provveduto a gestire quanto pattuito : storno pari a 300 euro per la mancata risposta a reclamo e 21 euro per sospensione servizio; nel punto 2 del formulario si chiede il ricalcolo degli importi pari a 25,90 euro per il periodo Ottobre 2020 -Maggio 2021 già proposto in precedente udienza GU14, visto che le sono stati riconosciuti 356,40 euro di storno per sconti persi post variazione servizio e cessazione del contratto al 31 Maggio 2022, data ultima di fatturazione. La chiusura al 31 maggio 21 non è invece accoglibile in quanto risultano utilizzati dispositivi mobili , tablet e cellulari per fruire del servizio accessorio Sky Go, nei mesi successivi a quello di cessazione contestato , fino alla data del 16 Luglio 2022, la cui visione risulta possibile e fruibile solo ed esclusivamente se il contratto satellitare associato risulti attivo . (All. 2). Nonostante la signora Martuscelli non si sia resa disponibile a giungere ad una chiusura bonaria della conciliazione, la scrivente si era resa disponibile ad un ricalcolo degli importi da Maggio 2021 a Maggio 2022, benchè il servizio fosse stato utilizzato fino a Luglio 2022. e che non può procedere con rimborsi indennizzi perché già parzialmente evasi con accordo precedente e per eventuale compensazione con importi fatturati e dovuti. A fronte di tutto quanto sopra esposto Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti della Signora Martuscelli , di essersi resa disponibile a storni parziali, nonostante le promozioni antecedenti cessassero aggiungendo pacchetti, di aver tentato un ricalcolo,

accogliendo parziali richieste di storno e non rimborso, vista la posizione debitoria ancora aperta e di importo pari a 1003.78 euro, di aver raggiunto un accordo con il quale La parte istante dichiara di accettare la proposta dell'operatore Sky Italia S.r.l. ,rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando dinon aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dalla stessa.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non può essere accolta, nei termini seguenti. Eccepisce l'odierna istante che la mancata chiusura del contratto in essere con Sky Italia S.r.l. alla data del 31.5.21, anche in base a quanto appurato nel corso del precedente procedimento dalla medesima instaurato innanzi al Corecom, doveva imputarsi, solo ed esclusivamente, alla condotta dell'operatore ed alla mancata risposta da parte dello stesso, ai vari reclami inoltrati. Contro deduce Sky Italia S.r.l. che la chiusura del contratto al 31.5.21 non è accettabile, in quanto risultano utilizzati i dispositivi mobili, tablet e cellulari, per fruire del servizio accessorio Sky Go, nei mesi successivi a quello di cessazione contestato, fino alla data del 16.7.22. Orbene, innanzitutto, si evidenzia che è in occasione dell'accordo del 19.7.22, che l'istante avrebbe dovuto eccepire di non riconoscere la data del 31.5.22 come data di chiusura del contratto, seppur a verbale risulti che la chiusura alla data de quo è indicata unilateralmente dall'operatore. Nel medesimo verbale anzi, è espressamente riportato che “...la parte istante accetta la proposta di Sky”. Le motivazioni addotte dall'istante affinché la chiusura possa essere considerata alla data del 31.5.21 non risultano supportate da idonea documentazione, né da ragioni di consistenza tale da poter riconoscere fondamento a quanto eccepito e richiesto. La circostanza poi, che successivamente alla data del 31.5.21 risulta che i dispositivi mobili, tablet e cellulare sono stati utilizzati (fatto comunque comprovato dalla documentazione in atti), fa sì che la chiusura del contratto debba essere considerata successiva alla data del 31.5.21 e pertanto, al 31.5.22. Denuncia, inoltre, l'odierna istante la mancata risposta da parte dell'operatore al proprio reclamo del 20.7.22, inoltrato successivamente alla chiusura del primo procedimento instaurato innanzi al Corecom, nel quale evidenziava che il contratto in questione doveva considerarsi concluso alla data del 31.5.21 e non a quella, solo unilateralmente riconosciuta dal gestore, del 31.5.22. Anche detta doglianza non può trovare accoglimento dal momento che in atti, non risulta prodotto il reclamo del 27.7.22 ed inoltre, la parte istante nel precedente procedimento instaurato innanzi al Corecom, risulta essere già stata indennizzata dall'operatore, sia per la mancata risposta ai precedenti reclami, sia per le ulteriori circostanze lamentate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra **T. C. Mxxx** nei confronti della società SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW.TV). 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 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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini