

DELIBERA N. 15

***** / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/252922/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 24/06/2022;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 04/03/2020 acquisita con protocollo n. 0098670 del 04/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/02/2020, l'istante *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 04/03/2020 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 contesta l'errata fatturazione per il periodo intercorrente tra il mese di novembre 2019 ed il mese di settembre 2020 afferente al contratto rinnovato in data 12 febbraio 2019, a seguito dell'acquisto dello Sky Q Platinum con validità 18 mesi.

Per contestare detto periodo di fatturazione ha trasmesso reclamo mediante pec con il quale ribadiva l'illegittimità dell'addebito, atteso che nonostante averlo richiesto più volte telefonicamente, non ha mai ottenuto soddisfazione.

Ribadisce che, non sono oggetto di contestazione i fatti pregressi all'anno

2019. In base a tali premesse, chiede:

- l'emissione delle note di credito a storno delle somme addebitate nelle fatture di novembre e dicembre 2019 e la prosecuzione del contratto fino al 30/09/2020, come già pattuito, al costo di € 47,50 mensili. (come da contratto) o, in alternativa, il rimborso delle somme relative all'acquisto dello Sky Q platinum, dei due decoder Sky mini, della spesa di adeguamento dell'impianto, pari a € 467,50 e dello soundbar Sky, pari a € 249,00, per un importo totale pari a € 716,50, al netto degli sconti ottenuti;
- l'indennizzo per la mancata fruizione del servizio a far data dal 27/12/2019;
- l'indennizzo per il danno subito;
- il rimborso delle spese legali sostenute.

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria difensiva depositata in atti ha precisato quanto segue: "Con riferimento all'istanza di definizione promossa dal signor *****, l'operatore rileva, in data 12 febbraio 2019 l'utente ha sottoscritto l'adesione all'offerta Sky Q che prevedeva, una nuova durata del contratto di 18 mesi a decorrere dalla data di attivazione dell'offerta. In data 21 dicembre 2019 con tempestiva comunicazione informava il legale del cliente riepilogando le promozioni accettate e sottoscritte da quest'ultimo, avvisava che il suo assistito era moroso perché non ha più corrisposto il canone di abbonamento a partire dalla fattura di novembre 2019 di € 70,80. A seguito del mancato pagamento delle fatture, In data 27 dicembre 2019, veniva sospeso il servizio di pay tv.

A fronte della richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo richiesta dal cliente, in data 7 gennaio 2020, il servizio veniva ripristinato, nonostante la posizione contabile dell'utente non fosse regolare. La società di telefonia conclude precisando che l'utente, attivo, risulta debitore di un insoluto di € 711,99, e, ad oggi, risultano resi solo in parte gli strumenti forniti in comodato d'uso gratuito per la fruizione del servizio di pay tv. Chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto. 3. Le repliche dell'istante In data 8 marzo, l'istante ha depositato repliche alle memorie dell'operatore nelle quali oltre a precisare che la questione sottoposta all'Organismo Corecom Sardegna concerne solo l'errata fatturazione a partire dal mese di novembre 2019, per la quale è stata contestata la correttezza degli addebiti rispetto a quanto pattuito nel contratto rinnovato nel mese di febbraio 2019 con validità annuale dal 31/10/2019 al 30/09/2020, ribadisce quanto riportato nel formulario, descrive le diverse fasi dell'odierna controversia e insiste nelle richieste già formulate.

3. Repliche dell'istante

In data 8 marzo, l'istante ha depositato repliche alle memorie dell'operatore nelle quali oltre a precisare che la questione sottoposta al Corecom Sardegna concerne solo l'errata fatturazione a partire dal mese di novembre 2019, per la quale è stata contestata la correttezza degli addebiti rispetto a quanto pattuito nel contratto rinnovato nel mese di febbraio 2019 con validità annuale dal 31/10/2019 al 30/09/2020, ribadisce quanto riportato nel formulario, descrive le diverse fasi dell'odierna controversia e insiste nelle richieste già formulate.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che la cognizione e le decisioni del CORECOM sono limitate alle fattispecie indicate dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, per cui "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ne consegue che, in questa sede, non possono essere valutate e sono dunque inammissibili le istanze volte ad ottenere rimborsi per spese non derivanti direttamente dal contratto nonché le eventuali richieste risarcitorie

Per l'effetto vanno sicuramente dichiarate inammissibili le richieste sub 1) nella parte in cui l'istante fa riferimento a prestazioni che esulano dal contratto contestato (il rimborso delle somme relative all'acquisto dello Sky Q platinum, la spesa di adeguamento dell'impianto, e dello soundbar Sky,), e la richiesta di risarcimento sub 3).

Allo stesso modo occorre precisare che la procedura di risoluzione delle controversie si svolge integralmente mediante la piattaforma Conciliaweb, è completamente gratuita e non necessita dell'assistenza di un legale e dunque non competono, in questa sede, spese legali. Possono tuttavia essere riconosciute,

esclusivamente a favore dell'utente – laddove adeguatamente dimostrate e giustificate – eventuali spese di procedura.

Nondimeno, giacché il comma 5 del citato art. 20 prevede che “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.”, l'utente potrà rivolgersi, se lo ritiene, all'Autorità giurisdizionale per fare valere eventuali richieste che esulano dalla cognizione di questo Comitato.

Nel merito, l'istanza è comunque infondata e deve essere rigettata per i seguenti motivi.

Le residue richieste di storno o rimborso delle somme non dovute e di indennizzo per mancata fruizione del servizio formulate dall'istante, assumono tutte come presupposto l'errata fatturazione a partire dal mese di novembre 2019 e fino a settembre 2020 a seguito di sottoscrizione di un nuovo contratto avvenuto in data 12 febbraio 2019, e possono pertanto essere trattate congiuntamente.

Dalla documentazione prodotta in atti si desume che l'istante ha stipulato un contratto (relativo al codice cliente 187**51) il cui contenuto si desume dalla revoca della disdetta registrata il 31/10/2018, effettuata dall'istante per il tramite della sua rappresentante e dalle copie conformi delle fatture prodotte da entrambe le parti.

Il predetto contratto concernente il pacchetto SKY Tv + Famiglia + Cinema + Sport in visione HD prevedeva le seguenti promozioni:

- Canone del pacchetto Cinema al costo scontato, per 12 mesi, di € 4,90/mese anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 16,20;
- Canone del pacchetto Sport al costo scontato, per 12 mesi, di € 7,60/mese anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 15,20;
- Canone servizio HD al costo scontato, per 12 mesi, di € 2,00/mese anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 6,40

Come si evince dalla registrazione, la rappresentante del sig. ***** è stata chiaramente edotta della circostanza che le suddette promozioni sarebbero durate per 12 mesi e che al termine del periodo di promozione (e quindi dal 31/10/2019) la promozione sarebbe cessata e si sarebbero applicati i costi di listino.

Le richieste dell'istante sono correlate al contratto del 12 febbraio 2019 e sono giustificate dalla circostanza, che con la stipula di tale contratto l'istante riteneva che il suo abbonamento sarebbe proseguito “*alle medesime condizioni del momento della implementazione ad eccezione del costo aggiuntivo relativo al canone di numero due Sky mini*”.

Tuttavia tale convinzione non è suffragata ed anzi è palesemente smentita dal tenore letterale del documento firmato dall'utente il 12 febbraio 2019 allegato da entrambe le parti; nel predetto documento, dove per altro si riporta il pacchetto attivo (qzo + sky tv+ famiglia* cinema+ sport) indicando il prezzo di listino di € 58,40 (e non il prezzo scontato a seguito della promozione, di € 48,25), non costituisce un nuovo abbonamento e non ha determinato un prolungamento degli sconti applicati all'abbonamento originario. In tal senso, depone inequivocabilmente la parte del documento dedicata alla descrizione promozione nella quale si dà atto della circostanza che “*Tu che sei cliente Sky da più di 6 anni.... hai potuto*

*sottoscrivere sky Q plus ad un prezzo dedicato di 12,40 euro al mese...Aderendo a questa offerta, il tuo contratto di abbonamento avrà una nuova durata di ulteriori 18 mesi a decorrere dalla data di attivazione... **Qualora tu stessi fruendo di altre promozioni, non subiranno variazioni, ed eventuali sconti se previsti, saranno mantenuti fino al termine della promozione sottoscritta.***”

Per l'effetto l'applicazione del costo di listino di euro 58,40 a decorrere dal 31 ottobre 2019 è prevista espressamente dal contratto concluso a mezzo della rappresentante, dall'istante nonché dalla circostanza che nell'addendum al predetto contratto si prevede che eventuali promozioni in essere (ed effettivamente quando ha sottoscritto l'addendum, l'istante beneficiava di uno sconto sul costo di listino della durata di 12 mesi), non avrebbero subito variazioni, ed eventuali sconti se previsti, sarebbero stati mantenuti fino al termine della promozione sottoscritta (ossia, per 12 mesi e fino al 31 ottobre).

Pertanto, per tutte le considerazioni sopra esposte le richieste dell'utente non possono che essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Sardegna rigetta l'istanza presentata dall'utente nei confronti della società Sky, per le motivazioni espresse in premessa;
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

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.

Cagliari 24 giugno 2022

Il Componente con funzioni
vicarie del Presidente
dr. Graziano Cesaraccio