AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 76/2020

ANTONXX XXXXX / SKY ITALIA
(GU14/253948/2020)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*") e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante "*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori*

strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali" e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di ANTONIO XXXXX del 05/03/2020 acquisita con protocollo n. 0102363 del 05/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la mancata applicazione dello sconto sul proprio abbonamento pay tv. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "Con email del 13 marzo 2019 - Oggetto: Informazione sul tuo abbonamento - Sky mi informava che avrei avuto uno sconto del 35% sul prezzo di listino del mio abbonamento a partire dal 12 marzo 2019 e per i successivi 18 mesi. Come ho chiarito nel corso della precedente controversia con Sky appena conclusa, avevo allora pensato che lo sconto si riferisse all'abbonamento n. 16145788 (ex TIM disdetto il 15 febbraio 2018) non più operativo ma che continuavo a pagare. La stampa recente della nota del 13 marzo mi ha finalmente chiarito che lo sconto andava applicato sull'abbonamento n. 21809XX, con segnale satellitare, per il quale dal marzo 2018 al febbraio 2019 ho continuato a pagare 32,40 euro. Applicando lo sconto comunicatomi del 35 % all'importo di 32,40 - pari a euro 11,34 - da marzo 2019 avrei dovuto pagare euro 21,06 ma incredibilmente da allora mi è stata addebitata mensilmente la somma di 48,60 euro, UNA MAGGIORAZIONE DEL COSTO INVECE CHE UNO SCONTO, seppure continui a usufruire dello stesso tipo di abbonamento, Sky TV + Famiglia + Sport, riconfermato in data 13.03.2018. Chiedo cortesemente ci si adoperi presso Sky sia per ridurre il costo corrente del mio abbonamento TV in applicazione della riduzione sia per la restituzione degli importi pagati in più. Devo purtroppo segnalare un'ulteriore anomalia a mio danno: per compensare la scomparsa della partita del sabato sera per gli usufruitori del pacchetto Sky Sport, nemmeno comunicata né compensata da una diminuzione del costo del pacchetto, nella primavera di quest'anno ho potuto leggere sullo schermo del mio televisore che Sky concedeva la visione gratuita di Dzon sul Canale Sky 209 a tutti i Clienti Sky Sport da più di tre anni. Usufruisco del servizio Sky Sport ininterrottamente dal 2007, compreso il periodo marzo 2017-marzo 2018 durante

il quale ho potuto vedere (pessimamente) Sky attraverso i cavi della TIM, avendo sempre mantenuto il pagamento diretto a Sky a carico del mio conto bancario, seppure con un DIVERSO NUMERO di abbonamento: nella sostanza, sono sempre rimasto Cliente Sky Sport e perciò credo che la promozione Dzon riguardi anche me, danneggiato come gli altri dalla scomparsa della partita al sabato sera. Ho provato a chiarire la mia posizione attraverso il numero di telefono Sky da contattare a pagamento e mi è stato risposto che ero abbonato Sky da poco più di un anno: l'operatore si era limitato a "leggere" la decorrenza solo dell'ultimo abbonamento. Ho motivo di credere che un Vostro contatto diretto con Sky SpA contribuisca a risolvere il problema. Nel ringraziare invio distinti saluti. XX XXXX, 25 Novembre 2019. Antonio XXXXX ALLEGATI: Nota Sky: Ordine di lavoro installazione del 24.01.2007; Nota Sky: Ordine di lavoro installazione del 13.03.2018 (Codice Cliente 21809801), relativo a impianto esistente da adeguare; Nota Sky del 13.03.2019; Importo e condizioni mio abbonamento n. 21809801 al febbraio 2019; Importo e condizioni stesso abbonamento al novembre 2019." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Restituzione della somma di euro 330,48; ii) La fruizione gratuita di Dzon. Allega: Nota Sky: Ordine di lavoro installazione del 24.01.2007; Nota Sky: Ordine di lavoro installazione del 13.03.2018 (Codice Cliente 21809801), relativo a impianto esistente da adeguare; Nota Sky del 13.03.2019; Importo e condizioni mio abbonamento n. 21809801 al febbraio 2019; Importo e condizioni stesso abbonamento al novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria difensiva depositata ha precisato quanto segue: "Con riferimento all'istanza indicata in oggetto si segnala che l'offerta a cui fa riferimento il signor XXXXX, relativa ad uno sconto del 35% sul canone di abbonamento della combinazione scelta per la durata di 18 mesi, riguardava l'abbonamento Sky (via ADSL/Fibra ottica di TIM) n.16145788; a riprova di ciò si allega la fattura n.402608930 di aprile 2019 emessa per l'abbonamento n.16145788 dove si evince l'applicazione del suddetto sconto. Si ricorda che l'abbonamento n.XX45788 è stato oggetto di un altro procedimento GU14/209167/2019 concluso con accordo. Si comunica che per l'abbonamento n.XX09801, attivato in data 16 marzo 2018, il signor XXXXX ha usufruito, invece, di una diversa promozione commerciale della durata di 12 mesi applicata dall'attivazione dell'abbonamento; a tal proposito si allega la fattura n.452680317 di aprile 2018 emessa per l'abbonamento n. XX09801 dove si evince l'applicazione dello sconto e la durata dello stesso. Si ritiene opportuno evidenziare che il cliente ha sempre ricevuto per entrambi gli abbonamenti, all'indirizzo di posta elettronica da lui fornito, la copia conforme delle fatture emesse; a tal proposito si osserva che, come previsto dall'articolo 2.3 delle condizioni generali di abbonamento che si allegano, la fattura e/o il pagamento di un servizio/canone si considera accettato salvo che l'Abbonato non invii entro 60 giorni dal ricevimento della fattura e/o dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati e/o pagati. Per quanto riguarda, infine, l'offerta Sky - Dazn gratuita fino a giugno 2021 si precisa che la

stessa era dedicata ai clienti con anzianità superiore ai 3 anni e con attivi entrambi i pacchetti Sky Sport e Sky Calcio; pertanto, la stessa non poteva essere attivata sull'abbonamento n.XX09801, intestato al signor XXXXX, che non risponde ai requisiti sopra descritti. Tuttavia, si precisa che il cliente avrebbe potuto aderire a una delle offerte Sky/DAZN disponibili in base alla composizione e all'anzianità del suo abbonamento, fruendo comunque dei vantaggi a lui dedicati. Alla luce di quanto procede Sky ritiene di aver agito correttamente e in buona fede e si chiede, pertanto, a Codesto Comitato di non accogliere le richieste avanzate dalla signor XXXXX. Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale." Allega: Fatture relative ai due abbonamenti intestati all'istante; condizioni generali di contratto;

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta la mancata applicazione dello sconto del 35% sul proprio abbonamento n° XX09801 oltre che il diritto ad avere la visione gratuita di Dazn. Per tale ragione chiede la restituzione degli importi corrisposti e non dovuti e l'attivazione del servizio suddetto. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione è emerso che l'istante ha usufruito dello sconto del 35% comunicato dall'operatore con nota del 13/03/2019 sull'abbonamento contrassegnato dal n° XX145788, come si evince dalle fatture depositate dall'operatore. Peraltro si sottolinea che nella citata nota non si evince il numero dell'abbonamento sul quale doveva essere applicato lo sconto, né l'istante ha fornito documentazione probatoria attestante che lo sconto dovesse essere applicato sull'abbonamento contrassegnato dal n° XX09801 in luogo di quello n°XX145788. Nessun reclamo inoltre risulta essere stato effettuato dall'istante in merito a tale lagnanza. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere riconosciuta in capo all'operatore atteso che lo stesso ha dimostrato e documentato di aver agito correttamente applicando la scontistica offerta, come da comunicazione del 15/03/2019. Relativamente alla richiesta di visione gratuita di Dazn, si ritiene parimenti che nessuna responsabilità possa essere riconosciuta in capo all'operatore atteso che come confermato dall'istante, lo stesso era stato già messo al corrente del fatto che tale offerta era prevista soltanto per i clienti con una anzianità superiore ai 3 anni e con attivi entrambi i pacchetti Sky Sport e Sky Calcio. Pertanto poiché l'abbonamento n° 21809801 (unico abbonamento in essere con l'operatore convenuto, poiché l'altro abbonamento non è più attivo essendo stato oggetto di accordo transattivo e riferito al proc. GU14/176216/2019) non solo è stato sottoscritto in data 16/03/2018 ma non ha per oggetto i pacchetti suddetti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Antonio XXXXX nei confronti dell'operatore Sky.

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. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.