

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/226066/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx P. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Bxxx P., del 08/01/2020 acquisita con protocollo n. 0007115 del 08/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: L’istanza viene presentata dal sig. P. Bxxx, cliente Sky Italia dal 2007 (Cod. Cliente: 869xxx) e Fastweb dal 2014 (Cod. Cliente: 5809xxx), che dichiara quanto segue: “a casa abbiamo un solo televisore e un solo decoder ed una sola parabola, un solo numero fisso. Mia moglie R. Txxx ha aderito ad una Proposta di contratto il 29/05/2019 Sky & Fastweb (Codice proposta commerciale: FWD.0002107178; Codice Venditore: (IR.0238.0001HQ.S0026), da parte di un operatore che ha affermato di sapere che ero già cliente FASTWEB E SKY. L’operatore ha rassicurato mia moglie dicendole che

avremmo dovuto solo cambiare il nostro numero fisso e al resto avrebbero pensato loro..... “ “Infatti il nuovo contratto Fastweb, a nome di mia moglie, ha un nuovo numero fisso ed il codice di migrazione. Il tecnico di Sky Italia, alcune settimane dopo, modificava la parabola ed ha attivato il nuovo decoder “SKY Q”, previsto dall’offerta di abbonamento di mia moglie, col pacchetto “SKY TV + Famiglia”, togliendo il vecchio “SKY TV + Famiglia + CINEMA”....” “Dall’estratto conto mi accorgo che continuo a pagare il vecchio abbonamento Sky, non più fruibile. Contattati più volte, gli amministratori di Sky continuavano a dire che l’abbonamento era attivo! Contattati nuovamente il 23/08/2019, l’operatore ID 160236 mi ha detto che devo disdire l’abbonamento perché per loro è attivo! Ma risulta attivo anche quello di mia moglie”. Per evitare la doppia fatturazione o il coesistere di due contratti su una sola frequenza e tutelare il cliente bisognerebbe che l’operatore che propone un contratto ottenga prima la disdetta del contratto in essere, non si deve altrimenti permettere l’attivazione di un nuovo contratto generando una doppia fatturazione sulla fornitura di un solo servizio. “Questi pagamenti sono indebitamente acquisiti! Se ho subito la cessazione del servizio pretendo anche che mi si riconosca l’inconveniente del mancato servizio e mi si ricompensi adeguatamente, visto che il mio abbonamento è cessato da circa 3 mesi (da regolamento AGCOM 3 mesi di cessazione del servizio fino a risoluzione della controversia sono oltre 1.000,00 euro + rimborso fatture incassate indebitamente). Per ora, comunque, anche se non lo ritengo giusto perché non esiste più il servizio, ho proceduto con la disdetta del contratto che hanno cessato da 3 mesi”. “La cosa curiosa e illegale è che per circa una settimana dalla sostituzione del modem il nostro numero fisso non ha funzionato e neanche il nuovo. Abbiamo chiamato l’assistenza ed è tornato il tecnico che ha ripristinato il vecchio numero fisso ed ha detto che c’era un problema in cabina che aveva risolto”. “Aggiungo che, considerando il vostro regolamento indennizzi del 2018, ho capito perché hanno ripristinato il numero fisso, e solo quello, perché l’indennizzo per la perdita del numero fisso sarebbe stato di Euro 1.500,00. - Richieste: (i) Un indennizzo pari ad. € 1.000,00 per 3 mesi di cessazione del servizio fino a risoluzione della controversia; (ii) rimborso fatture incassate indebitamente. Indennizzo per la cessazione del servizio dal 11/06/2019 AL 22/09/2019 e dei disagi conseguenti derivanti dalla controversia: € 500,00. Totale € 1.500,00. In data 31.10.2020 l’istante presentava riepilogo delle vicende oggetto del ricorso, aggiungendo quanto segue: “Io sottoscritto Pietro Bianco, già cliente Sky dal 2007 con contratto n. 8692461, offerta “Mondo SKY” ed un decoder HDS, ad aprile 2014 tramite l’operatore Fastweb, ho aderito all’offerta denominata Home Pack Fastweb e Sky alle condizioni generali relative all’offerta congiunta. Anche in quel caso l’operatore aveva assicurato che avrebbero provveduto a tutto per far subentrare il nuovo contratto al precedente di Sky! L’operatore sapeva che ero già cliente SKY ed in possesso di parabola e decoder HDS. Ho avuto non pochi problemi con Sky e la fruizione dei suoi promessi pacchetti. Fastweb è stata attiva dal 28/5/2014 e Sky ha continuato come prima non rispettando i termini del nuovo contratto e continuando a fatturarci come prima Mondo + Cinema a un costo di circa 45,00 euro al mese fino a settembre 2017 (all. 1). Solo da ottobre 2017 ha iniziato a fornire e fatturare Sky TV + Famiglia + Cinema. Questo adeguamento l’ho ottenuto dopo estenuanti chiamate ed attese per avere spiegazioni al riguardo e ripetuti fax ai quali non hanno mai risposto. Faccio osservare che in questo caso Sky non ha rispettato alcun adeguamento del Decoder secondo nuovo contratto ed ha percepito due canoni incamerando sia quello dell’offerta Home Pack Full – SKY e Fastweb da maggio 2014 che quella già attiva dal 2007. Con l’abbonamento sottoscritto Home Pack Full – SKY e Fastweb ad Aprile 2014 avrei dovuto pagare 25,00 € al mese per un anno (invece di 54,28), per entrambi, per poter godere dei seguenti servizi principali (mi limito ad elencare solo quelli di SKY), inclusi nel prezzo indicato: • possibilità di vedere tutti e 190 i canali dell’offerta di Sky TV in HD (alta definizione) • Decoder My Sky HD incluso: per registrare i programmi trasmessi in alta definizione e poterli rivedere in ogni momento della giornata (ho continuato ad avere il vecchio decoder HDS) • SKY digital key: chiavetta USB che, in insieme a un decoder Sky, consente di vedere tutti i canali free dell’offerta digitale terrestre (Mai avuta) • installazione gratuita di My Sky HD e dell’eventuale parabola da parte di un tecnico Sky e Fastweb (io l’avevo già); Al termine dei 12 mesi di promozione comunque avrei risparmiato 10 Euro per sempre rispetto alla sottoscrizione delle due offerte SKY (qualunque combinazione) e FASTWEB (Super Jet) in modo separato (allego fatture di agosto, settembre e ottobre 2017 che mostrano le condizioni contrattuali fino a settembre con vecchio pacchetto Mondo+Cinema a Euro 46,90 al mese ed applicato sconto di 0,63 come da listino, per un totale fattura di 45,37 Euro). Allego anche uno screen shot fatto dalla pagina di mySky del mio contratto dal quale si legge: Data attivazione bundle 28/2/2014 ma noi abbiamo aderito all’offerta ad aprile e lo testimonia la fattura che riporta l’attivazione di Fastweb. Inoltre l’offerta avrebbe dovuto essere Skygo con tutto il resto già scritto in precedenza, ma come dimostrano le fatture fino a settembre 2017 abbiamo usufruito del vecchio pacchetto

MondoSky + Cinema con la beffa di aver pagato 2 volte Sky da maggio 2014 per 12 mesi, e pagato per intero dal 2007 a settembre 2017 il vecchio pacchetto (vedi allegati). Da ottobre 2017 hanno attivato e iniziato a fatturare l'offerta Sky TV + Famiglia + Cinema che avevamo sottoscritto inizialmente con Home Pack Full – SKY e Fastweb nel 2014, risultato ottenuto dopo continue richieste per avere i servizi promessi e avere un'unica fatturazione dalla quale si sarebbero evinte eventuali anomalie. PRECISO CHE FINO AD OTTOBRE 2017 NON RIUSCIVO AD ACCEDERE ALLA MIA AREA MYSKY per cui i solleciti e le richieste le ho fatte via telefono e via fax. 2) Oltre questa truffa abbiamo subito anche quella della fatturazione a 28 giorni da ottobre 2017 a marzo 2018 per circa 6 mesi. Il Consiglio di Stato, nella sentenza 4 febbraio 2020, n. 879, ha statuito che il rimborso per le bollette a 28 giorni deve avvenire in modo automatico e non devono essere gli utenti a farne istanza. Sky dovrebbe rimborsarmi la bolletta in più che hanno decurtato nell'anno 2017 e nel 2018, violando le vostre delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Ma invece ha aumentato unilateralmente il costo dell'abbonamento che era da offerta con canone mensile fisso, per 12 mesi, dell'8,6% - cioè in misura tale da lasciare il costo annuale aumentato in seguito ad una mensilità in più ottenuta con i 28 gg di fatturazione, nonostante il ritorno alle dodici mensilità. Riguardo a quest'ultima questione non ho ricevuto alcun rimborso anzi, andando ad analizzare le fatture riscontro che alcune sono state MAGGIORATE aggiungendo i gg mancanti per concludere la fatturazione mensile dovuta alla fatturazione ogni 4 settimane che aveva sfasato i giorni di scadenza fatturazione all'interno del mese. Di tutto ciò non mi sono reso subito conto perché il pagamento avveniva in automatico con RID sulla mia Banca e le bollette erano on line (veramente disonesto come da vs giudizio innanzi ricordato). La mia battaglia è costata davvero carissima, lunghissime attese per ricevere assistenza dall'Albania e senza riuscirci e non sto considerando le molteplici occasioni in cui mi è stato chiuso il telefono in faccia. Ho telefonato innumerevoli volte per contestare le bollette e il diritto ad avere i pacchetti Sky dell'offerta alla quale avevo aderito e infine un'unica fattura per poter capire cosa mi veniva fatturato visto che non riuscivo ad accedere a mySky ma potevo accedere a myFastweb. 3) A maggio 2019 quando l'operatore ha detto a mia moglie che si poteva passare ad una nuova offerta Sky & Fastweb affermando che sapeva che eravamo già clienti e assicurando che avrebbero pensato a tutto loro, dando ad intendere che fosse un'offerta a noi riservata e che quindi ai contratti allora validi sarebbe subentrata la nuova offerta congiunta però dovevamo cambiare numero telefonico.”

2. La posizione dell'operatore: La convenuta Società SKY Italia spa dichiarava: “Con riferimento all'istanza di definizione promossa dal signor Bxxx P. si rappresenta quanto segue. Il signor Pietro Bianco, già cliente Sky dal 2007 con contratto n. 8692xxx (all.1), in data 1 febbraio 2014 tramite l'operatore Fastweb, ha aderito all'offerta denominata Home Pack, che è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. Quanto alla fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb con riferimento all'offerta in parola. Per quanto riguarda la componente Sky si comunica che in data 23 agosto 2019, tramite il sito web di Sky, il signor Bxxx P. ha chiesto disdetta immediata dell'abbonamento n. 86924xx, che la società ha registrato per il 22 settembre 2019, offrendo la visione gratuita del solo pacchetto Sky tv sino al 23 ottobre 2019, inviando tempestivo riscontro tramite mail (all.2). In data 29 agosto, tuttavia, dopo aver preventivamente informato il cliente, il servizio per l'abbonamento Sky è stato sospeso, in quanto non risultano saldate le seguenti fatture: - n. 404325843 emessa il 1° luglio 2019 di € 43,20; - n. 404949531 emessa il 1° agosto 2019 di € 43,20. Dopo la chiusura dell'abbonamento il signor Bxxx P. ha provveduto a sanare la posizione amministrativa dell'abbonamento Sky e, solo in data 2 novembre 2019, a restituire i materiali forniti in comodato d'uso gratuito per la fruizione dell'abbonamento. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso”.
3. Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante sig. Bxxx P. risulta essere parzialmente accoglibile, nei termini di seguito indicati. In merito alla richiesta di rimborso pari ad € 1.000,00, di cui al punto al punto (i), la richiesta non risulta accoglibile, in quanto trattasi di contratti diversi, con contraenti diversi e contenuti differenti, il primo stipulato tra Sky ed il sig. Bianco e

l'altro con la sig.ra Tamburro. Pur se conviventi ed utilizzatori di un unico apparecchio televisivo, era onere del sig. Bxxx P. disdettare il proprio contratto al fine di non sovrapporre le utenze televisive ed evitare la doppia fatturazione. In merito alla richiesta di rimborso di cui al punto (ii), questa risulta parzialmente accoglibile, specificamente alla richiesta di mancato rimborso per la fatturazione a 28 giorni come da richiesta dell'istante. La richiesta trova parziale accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di Sky Italia S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Lo storno / rimborso deve essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che parte dal 23 giugno 2017 fino alla data di cessazione del rapporto), utilizzando la seguente formula di calcolo:  $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n. di giorni erosi}$ . Si precisa che la Carta dei Servizi Sky al punto 5.3 evidenzia la possibilità di modificare le Condizioni Generali di contratto dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Inoltre, si precisa che in mancanza di recesso le nuove Condizioni Generali saranno considerate accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di giorni 30 (trenta) dalla comunicazione di Sky. Inoltre, la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Ancora si ricorda la decisione del Corecom Calabria Delibera n. 2/11: Sussiste la responsabilità dell'operatore, ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, nel caso in cui l'operatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali (nel caso di specie modificando le modalità di fatturazione) senza darne alcun preavviso all'utente, violando in questo modo anche il proprio obbligo informativo nonché i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede. Dalla documentazione agli atti non risulta che l'operatore Sky Italia abbia provato di aver correttamente informato l'utente nei termini di cui al succitato articolo 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Risulta doveroso lo storno/rimborso delle somme fatturate a 28 giorni. 4. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, e dell'offerta transattiva formulata in udienza si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/01/2020, è tenuta a - in relazione alla modifica contrattuale unilaterale, a corrispondere all'utente un indennizzo quantificato con criteri equitativi nella misura di € 100,00; - allo storno rimborso delle fatturazioni a 28 giorni, applicando la formula indicata in premessa. Spese di procedura quantificate in € 50,00 in favore dell'utente a carico dell'operatore.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi                      f.to