

DETERMINA 52 Fascicolo n. GU14/593048/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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

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;

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;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/03/2023 acquisita con protocollo n. 0068388 del 10/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV- di seguito per brevità Sky) di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, lamenta l’erroneo addebito di una somma relativa all’acquisto di un “*televisore SKY GLASS 55*”, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 12/11/2022 presso centro Sky autorizzato sito all’interno di centro commerciale chiedeva l’acquisto con altri servizi annessi del prodotto televisore SKY GLASS 55”. In detta mattinata veniva provata la transazione che, a detta di incaricato non andava a buon fine. Nel pomeriggio dello stesso giorno [veniva effettuata] altra transazione. Al contrario di quanto comunicato dal venditore ambo le transazioni erano andate a buon fine con esborso maggiorato di € 794,00”.*
- *“In data 14/12/2022 chiedeva tramite PEC a SKY di avere detto rimborso. Tale comunicazione non riceveva nessun riscontro. (...)”.*

In data 9 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“rimborso della somma di euro 794,00 “;*
- ii) *“indennizzo riscontro al reclamo e segnalazione quantificato in euro 300,00”;*
- iii) *“indennizzo per applicazione contrattuali difformi”;*
- iv) *“indennizzo per mancato rispetto oneri informativi quantificato in euro 200,00”;*
- v) *“indennizzo nella sua totalità da rideterminarsi in sede di memorie”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, in data 24 aprile 2023, ha depositato una memoria difensiva nell’ambito del presente procedimento con cui rappresenta quanto segue:

“Il Signor XXX stipulava in data 12/11/2022 un abbonamento Sky Tv + Tv Sky Glass presso uno Sky Center sito in un centro commerciale con la seguente offerta:

- TV Sky Glass 55 pollici colore bianco ceramica a costo promozionale di € 895,00 (anziché al costo di listino di € 995,00);

- abbonamento Sky TV +intrattenimento plus + Cinema a costo promozionale di € 23,90 al mese per 18 mesi (anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 48,00);

- In data 15/11/2022 veniva emessa regolare fattura relativa a Sky glass pari a € 895,00 (all.2)

- In data 14/12/2022 l'Avv. xxx inviava un reclamo per conto del Suo assistito contestando un doppio addebito sulla carta di credito per l'anticipo della tv Sky glass.

- Nello specifico, il venditore del centro commerciale xxx, in data 12/11/2022 effettuava alle ore 12,23 una transazione per un importo pari a € 794,00, addebito non andato a buon fine, in altre parole alla richiesta di autorizzazione per l'addebito non seguiva alcun reale movimento bancario, nessun importo veniva infatti contabilizzato.

- Il Signor XXX una volta informato dell'annullamento della richiesta di autorizzazione all'addebito, si recava nuovamente nel pomeriggio presso il Centro commerciale, per procedere al pagamento di € 895,00; transazione che si concludeva positivamente, alla richiesta di autorizzazione seguiva il reale movimento.

- La scrivente effettuava gli opportuni controlli relativi al presunto doppio addebito, tali verifiche hanno confermato un unico movimento contabile ossia un solo addebito di € 895,00 come previsto da contratto. (All.3)

A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in correttezza e buona fede nei confronti del Sig. Fimiani e che nessuna responsabilità sia imputabile alla stessa e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dall'istante.”.

3. Replica istante

Parte istante, in data 5 maggio 2023 tramite il rappresentante di fiducia, presentava formali controdeduzioni con cui rappresentava quanto segue.

- “Orbene occorre precisare che, come dimostrabile inequivocabilmente da allegato nr.1 prodotto unitamente alla presente le formulazioni del gestore di fatto e nel merito sono del tutto infondato e, prive di ogni supporto documentale.

- “Infatti come si potrà evincere dalla stessa documentazione prodotta da controparte in data 04/05/2023 ALLE ORE 18:44 parte istante ha ricevuto in riaccredito quanto da sempre e, dal Novembre 2022 lamentato formalmente. Ciò premesso è chiaro che vi sia stato un chiaro doppio pagamento e, di cui rimborso solo dopo quasi 5 mesi e, nonostante formale reclamo del 14/12/2022 di cui risposta mai pervenuta”.

- “Per dette ragioni ad oggi e, in attesa di udienza le richieste saranno riformulate dando atto del rimborso (prodotto da parte istante) che, nonostante avesse dato onere probatorio di documentazione certificata e personale si vedeva negare fin alle memorie quanto asserito oltre che, indennizzo chiaro ed esplicito per mancato riscontro al reclamo pari ad € 300,00 oltre che di conseguenza verificata la cronologia degli accadimenti ulteriori € 200,00 per mancato rispetto oneri contrattuali ed informativi”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva, con riferimento alla domanda sub i) di “rimborso della somma di euro 794,00 “, deve precisarsi che l'istante, in sede di memoria di replica, ha dedotto l'avvenuto

rimborso da parte della società Sky di tale somma. Sul punto risulta, pertanto, cessata la materia del contendere.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub iii*), si osserva che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR). Parimenti la domanda *sub iv*) d' "*indennizzo per mancato rispetto oneri informativi quantificato in euro 200,00*" non può essere accolta stante non riconducibilità ad alcuna fattispecie indennizzabile di cui al sopracitato Regolamento sugli indennizzi.

Analogamente, anche con riferimento alla domanda *sub v*), deve rilevarsi che la stessa non è accoglibile in quanto, al di là della formulazione generica, non si ravvisano fattispecie o disservizi indennizzabili di cui al sopracitato Regolamento sugli indennizzi, neppure applicando il principio del *favor utentis*.

Pertanto la presente disamina si concentrerà unicamente sulla domanda *sub ii*) volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, che merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 14 dicembre 2022, inviato per PEC all'operatore.

Agli atti del procedimento non risultano risposte scritte al reclamo suddetto.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 13 gennaio 2023 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo ricevuto 14 dicembre 2022) ed il *dies ad quem* nella data 9 marzo 2023, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 137,50 (centotrentasette/50), calcolato nella misura secondo il parametro di euro 2,50 pro die per 55 giorni di ritardata risposta al citato reclamo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 137,50 (centotrentasette/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)