



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/274303/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)**

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;

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”;

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 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 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, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ******, del 04/05/2020 acquisita con protocollo n. 0191600 del 04/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 19/02/2020 l’utente ******, codice fiscale ******, ha presentato in data 04/05/2020 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’istante, riferisce che, a partire dal mese di marzo 2019 riscontrava l’addebito in fattura della somma di € 5,40/mese a titolo di "acquisti per altri contenuti Sky" e in considerazione di ciò sporgeva profusi reclami a mezzo call center, lamentando l’attivazione di tali servizi mai richiesti e richiedendo il rimborso delle somme illegittimamente prelevate. Ulteriori reclami scritti venivano sporti con pec del 24

settembre 2019, con pec del 16 ottobre 2019 e con pec del 27 novembre 2019 che allega agli atti. Atteso il mancato riscontro del gestore, l'utente provvedeva ad esperire recesso contrattuale e presentava istanza di conciliazione.

Chiede pertanto:

- A) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ex Art. 9 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 01 marzo 2019 al 24 settembre 2019, per un totale di 208 giorni;
- B) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 14 novembre 2019 alla data di presentazione dell'istanza di definizione, per un totale di 173 giorni;
- C) Ripetizione dei costi sostenuti a titolo di "acquisti per altri contenuti Sky", per un importo di € 50,00 circa;
- D) Annullamento eventuali morosità pendenti;
- E) Rimborso spese di procedura e assistenza.

Repliche dell'istante: In relazione alle memorie presentate da Sky Italia S.r.l., onde evitare un'erronea rappresentazione della vicenda in esame, l'istante ha presentato il 9 giugno 2021 repliche precisando che: Dall'analisi della documentazione confluita in atti non può non rilevarsi, in capo al convenuto operatore, una chiara responsabilità per la lesione degli oneri informativi. Ed infatti:

- 1) nell'informativa relativa alle condizioni contrattuali applicate (richiamata dall'istante in seno al reclamo scritto del 16/10/2019, visionabile all'All.2 dell'istanza GU14), non v'è traccia alcuna del servizio "Sky Go Plus" e delle relative condizioni applicate;
- 2) nessun riscontro scritto è mai pervenuto in ordine alle richieste di chiarimento/contestazioni mosse dall'istante con i reclami a mezzo Pec del 24/09/2019, con pec del 16/10/2019 e con pec del 27/11/2019. Invero, era chiaro onere dell'operatore quello di fornire congruo riscontro per iscritto, finalizzato a spiegare all'utente la motivazione posta alla base dell'addebito contestato, oltre che finalizzato ad illustrare/spiegare le operazioni contabili effettuate nel corso della gestione ordinaria. Cosa che Sky Italia S.r.l. non ha fatto. Conclude reiterando la richiesta di indennizzo ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, considerato che "la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato" (Corecom Puglia Delibera n. 17/11)", l'evidente assenza di chiarimenti configura una cristallina responsabilità a carico dell'operatore convenuto.

La Sky Italia S.r.l. ha presentato nei termini, il 20 maggio 2021, controdeduzioni rappresentando che: L'istante già cliente dal 2014, in data 7 gennaio 2018 ha richiesto la disdetta per la naturale scadenza dell'abbonamento n. 15222174 che la società ha registrato per il 31 marzo 2018. Nella stessa data, il 31 marzo 2018, l'istante ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale che produce- di proseguire l'abbonamento aderendo alla promozione così articolata:

- pacchetti SkyTv+Famiglia+Sport con canone promozionato di € 25,90 ogni 4 settimane anziché a costo di listino di €38,90 per 24 mesi;
- canone del servizio Hd interamente scontato anziché a costo di listino di € 6,00 ogni 4 settimane per 24 mesi;
- corrispettivo per l'attivazione dell'offerta di € 9.90 anziché € 49,90 una tantum;
- canone del servizio aggiuntivo Sky Go Plus interamente scontato anziché a prezzo di listino di € 5,00 ogni 4 settimane per 12 mesi.

La Sky Italia ha quindi iniziato ad emettere le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti dall'offerta accettata dal cliente come sopra descritta. A partire dal 1aprile 2018 la Sky ha emesso le fatture con cadenza mensile anziché ogni 4 settimane e a tal proposito allega alcune fatture e, nello specifico,

- la fattura n. 653457064 del 01 aprile 2018 di € 37,24 (all.2)
- la fattura n. 654459175 del 1maggio 2018 di € 28,00 (all.3).

Come si evince dalle suddette fatture, sotto la voce Acquisto altri contenuti Sky viene riportato il dettaglio dei servizi aggiuntivi usufruiti dal cliente e, nel caso di specie, il servizio aggiuntivo Sky Go Plus con il relativo sconto applicato. Il 16 agosto 2019 l'utente ha contatto il Servizio Clienti Sky lamentando il costo del servizio Sky Go Plus addebitato a partire dal 1aprile 2019, data di scadenza dello sconto accettato in data 31 marzo 2018. La Sky - senza riconoscimento alcuno ma in un'ottica di massima cura ed attenzione verso la propria clientela - ha stornato il canone del servizio Sky Go Plus per il periodo dal 01 agosto 2019 al 31 agosto 2019, emettendo in data 1settembre 2019 la nota di credito n. 607550822 di € 5,40 che allega agli atti. In data 24 settembre 2019 l'istante ha richiesto tramite pec la chiusura dell'abbonamento per la naturale scadenza che la società ha registrato per il 31 marzo 2020. In data 29 novembre 2019 la Sky Italia - a fronte di nuova

contestazione mossa dall'istante sempre in merito al costo addebitato per il servizio Sky Go Plus - ha provveduto a cessare il predetto servizio e a stornare il canone corrisposto per il periodo dal 1 settembre 2019 al 30 novembre 2019 per complessivi € 16,20. A fronte dell'aggiustamento contabile sopra descritto, è stata emessa, in data 01 dicembre 2019, la nota di credito n. 610605587 di € 16,20 e il credito generato è stato utilizzato a parziale copertura della fattura n. 610606237 del 01/12/2019. In data 03/07/2020, dopo la cessazione del contratto avvenuta in data 31 marzo 2020, l'istante ha accettato telefonicamente di riattivare l'abbonamento n. 15222174 come da registrazione vocale che si produce. A fronte di quanto sopra Sky Italia ritenendo di aver agito in buona fede nei confronti dell'istante, conclude chiedendo che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso. Sky Italia 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub a) di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la richiesta sub c) di rimborso dei costi sostenuti a titolo di "acquisti per altri contenuti Sky", e la richiesta sub d) di annullamento di eventuali morosità, assumendo tutte come presupposto l'attivazione non richiesta del servizio Sky Go Plus, possono essere trattate congiuntamente. Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione prodotta è emerso che l'istante, in data 31 marzo 2018, ha stipulato un contratto con la società convenuta come da vocal order allegato dalla società stessa, il quale prevedeva l'attivazione di:

- pacchetti SkyTv+Famiglia+Sport con canone promozionato di € 25,90 ogni 4 settimane anziché a costo di listino di € 38,90 per 24 mesi;
- canone del servizio Hd interamente scontato anziché a costo di listino di € 6,00 ogni 4 settimane per 24 mesi;
- corrispettivo per l'attivazione dell'offerta di € 9,90 anziché € 49,90 una tantum;
- canone del servizio aggiuntivo Sky Go Plus interamente scontato anziché a prezzo di listino di € 5 ogni 4 settimane per 12 mesi.

Poiché dall'ascolto della registrazione si evince chiaramente che l'istante ha prestato il proprio consenso anche riguardo all'attivazione del servizio aggiuntivo Sky Go Plus, non è configurabile, in tale caso specifico, la fattispecie di "attivazione di servizi non richiesti" esclusa proprio dalla inequivocabile presenza di una "previa ordinazione vocale". Non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono per l'effetto applicabili neppure gli indennizzi previsti ai sensi dell'art. 13 comma 4 e art. 9 dell'Allegato A alla D.347/18/ e la domanda sub a) va rigettata. Viceversa le richieste sub c) e d) vanno accolte nei limiti in seguito indicati. Il contratto concluso telefonicamente il 31 marzo 2018 rientra nell'ambito dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo e nell'ambito della Delibera n.520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. Si tratta di contratti rispetto ai quali, il professionista/operatore è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) posti a tutela del contraente debole. Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Tra le predette regole rileva in particolare il comma 6 dell'art. 51 che recita: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole". Anche l'Autorità ha più volte ribadito nelle sue decisioni che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non può considerarsi valido laddove l'operatore non abbia fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale, nel senso che in tal caso incombe sull'operatore medesimo l'onere di provare la regolare conclusione del contratto, dimostrando l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, non solo attraverso l'esibizione della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione. Non è sufficiente dunque che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore ma, per la validità della stessa, occorrerà che il documento contrattuale – reso in forma scritta o su supporto durevole- sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso attraverso il vocal order. In mancanza di questo

requisito formale il contratto o la clausola del contratto non confermata, non è valida e quindi l'utente non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto. Ebbene, nel caso di specie l'utente lamenta di non essere stato informato in ordine all'attivazione di Sky go plus. Né d'altro canto, Sky ha fornito la prova contraria - depositando il documento contrattuale controfirmato dall'utente. Così stando le cose, il contratto per la parte relativa al servizio Sky go plus non può ritenersi vincolante e per l'effetto - fatti salvi i rimborsi già effettuati (l'operatore ha prodotto la nota di credito n. 607550822 di € 5,40 e la nota di credito n.610606237 di € 16.40) vanno accolte le richieste sub c) di rimborso e sub d) di storno di somme non dovute per il predetto servizio a decorrere dal 1aprile 2019 e fino alla cessazione del servizio (disposta il 29/11/2019). La richiesta sub b) di indennizzo per mancata risposta ai reclami è accolta nei limiti sotto indicati. Agli atti sono stati prodotti 3 reclami inoltrati mediante pec (tutte corredate della relativa ricevuta di consegna):

1) reclamo a mezzo pec del 24 settembre 2019, con il quale l'istante chiede la restituzione delle somme indebitamente prelevate dal suo conto a partire dal mese di aprile e dichiara di recedere dal contratto alla sua naturale scadenza il 30 marzo 2020;

2) reclamo del 16 ottobre 2019 con il quale ribadisce la precedente richiesta e lamenta il prelievo del costo del servizio Sky Go Plus anche per il mese di ottobre;

3) reclamo del 27 novembre 2019 con il quale reitera le richieste precedenti e lamenta il prelievo del costo del servizio Sky Go Plus anche per il mese di novembre.

La società Sky a fronte dei predetti reclami, ha dichiarato in atti che in data 29 novembre 2019, a fronte di nuova contestazione mossa dall'istante, sempre in merito al costo addebitato per il servizio Sky Go Plus - ha provveduto a cessare il predetto servizio e a stornare il canone corrisposto per il periodo dal 1settembre 2019 al 30 novembre 2019 per complessivi € 16,20. A fronte dell'aggiustamento contabile sopra descritto, è stata emessa, in data 01 dicembre 2019, la nota di credito n. 610605587 di € 16,20 e il credito generato è stato utilizzato a parziale copertura della fattura n. 610606237 del 01 dicembre 2019. La predetta dichiarazione, per altro non contestata dall'istante, è provata dalla copia della nota di credito n. 610605587 e dalla copia della fattura 610606237, prodotte dalla convenuta. Sky Italia, inoltre, ha prodotto nota di credito n. 607550822 di € 5,40 di storno del servizio Sky Go Plus relativo ad agosto 2019. Di fatto, dunque a fronte dei reclami presentati dall'utente, la società Sky ha provveduto a cessare il servizio Sky go plus e a stornare le fatture contestate. Ne consegue che la risposta al reclamo, è avvenuta per fatti concludenti ed è stata positiva. Cionondimeno in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo deve essere tempestivo: deve essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni. Nel caso di specie, a fronte della produzione dell'istante del primo reclamo del 24 settembre 2019 (il primo del quale vi è prova in atti), l'operatore ha dimostrato di aver gestito la richiesta solo il 1dicembre 2019, con l'emissione della nota di credito n. 610606237. Il suddetto ritardo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da ritardata risposta al reclamo" da liquidarsi unitariamente - trattandosi di reclami aventi il medesimo oggetto - nella misura di € 57,50 così calcolato:

- dal 24 settembre 2019, giorno di trasmissione del primo reclamo, al 1° dicembre 2019 data di cessazione del servizio e di emissione della nota di credito = giorni 68 - 45 = 23 giorni x € 2,50 = € 57,50.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto f) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2020, è tenuta a rimborsare e/o a stornare, al netto dei rimborsi già effettuati, le somme non dovute per il servizio Sky go plus, a decorrere dal 1aprile 2019 e fino alla cessazione dello stesso, nonché a corrispondere l'indennizzo di € 57,50 per la ritardata risposta ai reclami. Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, inoltre, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
NOEMI ATZEI