

## **DETERMINA 30 Fascicolo n. GU14/455516/2021**

### **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 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 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

**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 10/09/2021 acquisita con protocollo n. 0360041 del 10/09/2021

**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, di cui al codice cliente n. 2359xxxx, lamenta la difformità della fatturazione rispetto a quanto concordato.

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

- *“Nel novembre 2020 sottoscriveva un profilo tariffario con sky per euro 29,90/mese; la prima fattura rispettava quanto richiesto, mentre da dicembre 2020 ad aprile 2021 le fatture [erano] molto più alte. In particolare fino ad aprile 2021 pagava circa 80,00 euro in più rispetto a quanto concordato”.*
- *In data 9 aprile 2021 inviava un reclamo a mezzo PEC con cui chiedeva “di ripristinare l’importo di 29,80€ mensile, come da contratto stipulato in modalità registrazione vocale”. Nella missiva precisava che “[n]onostante le [sue] numerose richieste non [gli era] stata inviata la registrazione vocale del contratto, dalla quale si evince[va] che oltre all’abbonamento attivato nel mese di marzo 2020 al costo 19,90€ [era] stato successivamente aggiunto nel mese di novembre 2020 il pacchetto SPORT al costo mensile di 9,90€ per un totale complessivo di 29,80€ mensile, e non di 53,29€ come (...) fatturato”.*

In data 2 luglio 2021 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, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando:

- i. *“ripristino profilo tariffario a 29,90 al mese”.*
- ii. *“rimborso euro 100,00 fino ad aprile 2021”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Sky, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, una memoria difensiva nella quale ha dedotto quanto segue.

*“In data 17/03/2020 il signor XXX ha stipulato il contratto di abbonamento 2359xxxx – come da registrazione vocale che si produce (all.1) - con la combinazione Sky TV + Intrattenimento plus +Famiglia + servizio tecnologico HD, aderendo alla seguente promozione.*

*- canone mensile al costo scontato di € 19,90 anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 43,99;*

*- vincolo di 12 mesi;*

- perdita dello sconto applicato su base mensile in caso di aggiunta dei pacchetti Sport e/o Calcio.

La scrivente ha quindi iniziato a emettere le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti come da promozione accettata dal cliente (all. 2). Si rende noto che in data 23/11/20 il signor XXX ha richiesto - in maniera autonoma mediante l'Area Fai Da Te del sito Sky - l'aggiunta del pacchetto Sport al costo mensile scontato di € 9,90 per 12 mesi, anziché al costo di listino di €15,20 che la società ha provveduto a gestire immediatamente. La modifica della composizione dell'abbonamento effettuata da parte del cliente - come da riepilogo dell'offerta su menzionata - ha comportato la conseguente perdita dello sconto mensile accettato in fase di stipula contrattuale fino a quel momento regolarmente applicato. Il signor XXX solo in data 08/03/21 ha contattato il servizio clienti per contestare la mancata applicazione della promozione accettata al momento della stipula contrattuale e la scrivente ha provveduto a riepilogare allo stesso i vincoli della promozione accettata in data 17/03/2020, dimostrando la correttezza delle fatture emesse e oggetto di contestazione. Il signor XXX, nonostante la precedente spiegazione, in data 16/03/21 ha nuovamente contattato il servizio clienti - in 3 momenti distinti della giornata - ripetendo le sue lamentele. La scrivente, viste le reiterate doglianze del signor XXX, in un'ottica di cura e fidelizzazione del cliente e nonostante la correttezza delle fatture emesse, si è resa disponibile a stornare l'importo complessivo di € 100,40; importo pari cioè allo sconto della promozione decaduta dal 23/11/20 (giorno in cui il cliente ha aggiunto in autonomia il pacchetto Sport) fino al 31/03/21 (scadenza annuale della promozione accettata in fase di stipula).

A fronte della correzione contabile, in data 01/04/21 la scrivente ha emesso la relativa nota di credito che si allega (all. 3). Nonostante la società abbia accolto le segnalazioni telefoniche del signor XXX, lo stesso con pec del 12/04/21, contestava nuovamente la perdita della promozione accettata al momento della stipula; la scrivente in data 14/04/21 provvedeva a fornire telefonicamente al signor XXX tutte le informazioni relative agli aggiustamenti contabili già effettuati il 16/03/21. Ciononostante in data 29/05/21 il signor XXX ha presentato istanza di conciliazione UG 429134/2021 che la società ha provveduto a gestire contattando anche il legale dell'utente e comunicando per iscritto la gestione già effettuata.

Sky ha concluso evidenziando “di aver agito correttamente e in buona fede nei confronti del signor XXX, e chiede pertanto a Codesto Comitato di non accogliere le richieste avanzate dallo stesso in quanto la materia del contendere è evidentemente cessata prima dell'apertura dell'istanza”.

### **3. La replica dell'istante e la controreplica dell'operatore**

Parte istante in data 14 ottobre 2021 ha fatto pervenire per il tramite del proprio legale di fiducia una nota di replica “al fine di eccepire tutto quanto esposto da controparte nella propria memoria difensiva”.

“In data 23 novembre 2020 sottoscriveva, dopo essere stato contattato dalla Società (e non quindi "autonomamente") l'attivazione del pacchetto Sport, ma l'operatore di Sky Italia spa garantiva che il piano tariffario avrebbe comportato in tal modo una spesa totale di 29,80 per 12 mesi dal momento dell'attivazione del pacchetto Sport e dunque fino a novembre 2021. Cosa non corrispondente a verità in quanto la tariffa del canone mensile aumentava già da marzo 2021”.

Precisava che “lo storno eseguito da Sky Italia spa riguarda le fatture fino al 31.3.2021 ma in realtà, secondo quanto comunicato dall'operatore telefonico, la tariffa mensile di euro 29,80 doveva scadere al 22.11.2021”.

*“Contattava più volte il servizio Clienti e ogni volta Sky Italia spa confermava tale scadenza (22.11.2021). Tanto premesso, si riporta all'atto introduttivo e contestando ogni eccezione formulata da Sky, Italia spa, richiede il rimborso della differenza pagata da aprile 2021 al novembre 2021 rispetto alla promozione di euro 29,80 promessa ma non applicata, ovvero il ripristino del piano tariffario a 29,80 euro fino a compensazione del disagio economico subito”.*

L'operatore, in reazione alla memoria di replica dell'istante, ha depositato una schermata aziendale (file denominato: *“aggiunta del pacchetto Sport da Web Self Care”*) relativa alla gestione del contratto dell'istante, riportante le variazioni contrattuali e i contatti.

In seguito, con propria nota del 27 ottobre 2021, l'istante ha ribadito che *“in sede di aggiunta del pacchetto Sport veniva assicurato al Cliente la proroga della promozione per un anno e quindi fino a novembre 2021. Si rassegnano pertanto le medesime conclusioni in ordine alla richiesta di rimborso della differenza pagata ovvero del ripristino della tariffa a 29,80 euro al mese”.*

L'operatore ha ulteriormente replicato, con nota del data 27 ottobre 2021, che:

- *“la promozione iniziale è stata accettata il 17/03/20 per una durata di 12 mesi e non prevedeva la possibilità di aggiungere Sport e/o Calcio pena la sua cessazione;*
- *aggiunto il pacchetto Sport (23/11/20) la promozione è decaduta come previsto;*
- *in un'ottica di cura e fidelizzazione del cliente, si è deciso di concedere il proseguimento della promozione fino alla sua naturale scadenza (17/03/21), nonostante l'aggiunta del pacchetto Sport prevedesse l'esatto contrario;*
- *non c'è un solo motivo per concedere, oltre al riconoscimento della cumulabilità della promozione iniziale con il pacchetto Sport, anche un'estensione della stessa promozione dalla sua naturale scadenza (17/03/21) fino alla scadenza della promozione legata al pacchetto Sport (23/11/21), portandola così da 12 mesi a 20 mesi!”*

L'operatore ha puntualizzato, altresì, che *“dalla schermata allegata in precedenza, si evince anche l'assenza di contatti telefonici immediatamente precedenti e seguenti l'aggiunta del pacchetto Sport”*

#### **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 via preliminare si osserva che la domanda *sub i)*, avente ad oggetto la richiesta di *“ripristino profilo tariffario a 29,90 al mese”*, in quanto tale, non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che un'eventuale rinegoziazione delle condizioni contrattuali è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità e pertanto, così come formulata, deve essere rigettata. La presente richiesta non può, altresì, essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Con riferimento alla richiesta *sub ii)* di rimborso forfettario di euro 100,00 esplicita nella memoria di replica quale richiesta di *“rimborso della differenza pagata da aprile 2021 al novembre 2021 rispetto alla promozione di euro 29,80 promessa ma non applicata”* si osserva che la stessa verrà considerata quale richiesta di ricalcolo della fatturazione emessa.

#### **Sulla fatturazione contestata**

L'istante ha lamentato che la fatturazione emessa dall'operatore si è dimostrata difforme da quanto prospettato dall'incaricato di Sky. Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione in quanto conforme alle condizioni accettate dall'utente con il *vocal ordering* del 17 marzo 2020 allegato all'istanza.

La domanda *sub i)* è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello “*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità nei rapporti di consumo*”.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione difforme da quanto concordato, chiedendo il rimborso di quanto pagato in eccedenza.

Sul punto il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operato. A supporto della propria posizione ha depositato un *vocal ordering* del 17 marzo 2020 ad oggetto “*il contratto di abbonamento 2359xxxx (...) con la combinazione Sky TV + Intrattenimento plus +Famiglia + servizio tecnologico HD*”, specificando che la promozione prevedeva:

- *“canone mensile al costo scontato di € 19,90 anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 43,99;*
- *vincolo di 12 mesi;*
- *perdita dello sconto applicato su base mensile in caso di aggiunta dei pacchetti Sport e/o Calcio”.*

A fronte della contestazione dell'utente, l'operatore ha puntualizzato l'esistenza del vincolo che impediva l'estensione dell'abbonamento ad altri pacchetti, condizione disattesa dall'utente che variava autonomamente l'abbonamento. Tuttavia l'istante, con propria nota di replica, ha ribadito la circostanza di aver ricevuto, nel novembre 2020, una chiamata di un operatore Sky che proponeva un'ulteriore offerta comprensiva del pacchetto Sky Sport al costo complessivo di “*29,80 [che] doveva scadere al 22.11.2021*”. Tale doglianza era stata oggetto del reclamo in atti, dove fra l'altro l'istante richiedeva di ricevere il *vocal ordering* relativo a tale proposta.

A fronte della precisa indicazione dell'utente di non aver effettuato tale variazione in autonomia, l'operatore ha depositato uno *screenshot* estratto dai propri sistemi aziendali dal quale in

prossimità della data 23 novembre 2020 “*Variazioni Contrattuali UPGRADE/DOWNGRADE/CHANGE*”).

Sul punto si rileva che non può ritenersi un’idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale lo “*screenshot*” depositato dall’operatore, in quanto non provanti l’accesso dell’utente alla piattaforma menzionata dall’operatore per l’“*aggiunta del pacchetto Sport da Web Self Care*”.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l’onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che l’operatore non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione al corretto computo degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l’applicazione da parte dell’operatore delle condizioni economiche accettate dall’utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell’istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda *sub ii*) deve disporsi, in relazione al codice cliente n. 2359xxxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky dal 23 novembre 2020 fino ai limiti temporali dell’offerta (22 novembre 2021) con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati, in eccesso rispetto alla somma di euro 29,80 (ventinove/80) al mese, al netto delle note di credito già emesse a tale titolo. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

*Ad abundantiam*, con riferimento al *vocal ordering* del 17 marzo 2020, allegato a supporto della posizione da parte di Sky, preme evidenziare che, in merito ai requisiti posti dalla normativa circa la dinamica di prospettazione dell’offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi da parte dell’operatore telefonico, dall’ascolto della fonoregistrazione prodotta in atti, risulta che la persona incaricata dall’operatore non abbia comunicato all’istante il proprio nominativo all’inizio della conversazione. Ne consegue che, ai sensi dell’art. 3, lettera c) del Codice del Consumo “*la persona fisica o giuridica che agisce nell’esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario*”, non ha assolto l’obbligo iniziale di informare l’utente circa la propria identità “*dichiarando in modo inequivocabile*” all’inizio della conversazione telefonica con il consumatore, il proprio nome e cognome “*a pena di nullità del contratto*” stesso, così come previsto dall’art. 52, comma 3 del Codice del Consumo.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l’operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

#### **DETERMINA**

- La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione al codice cliente n. 2359xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) dal 23 novembre 2020 fino ai limiti temporali dell’offerta (22 novembre 2021) con lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati, in eccesso rispetto alla somma di euro 29,80 (ventinove/80) al mese, al netto delle note di credito già emesse a tale titolo. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

- La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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.)