

DETERMINA Fascicolo n. GU14/230102/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx****M. M. - 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 Mxxx M. M., del 16/01/2020 acquisita con protocollo n. 0020772 del 16/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con istanza del 16/01/2020, l’utente lamentava quanto segue: “con la presente, intendo rappresentare un comportamento tenuto dalla vostra azienda (e protrattosi nel tempo), fra l’altro nei confronti di un cliente “storico” di circa dieci anni, di certo non improntato ai principi di trasparenza, correttezza e legalità. In data 16 giugno 2010, sottoscrivevo con sky un contratto per la fornitura di servizi televisivi per un importo mensile pari a euro 58,00. Tale importo veniva gradualmente

aumentato fino a raggiungere il valore di euro 63,10 nel mese di marzo 2013(cfr. doc. 1 allegato). Nei giorni scorsi, il sottoscritto veniva a conoscenza presso il proprio istituto bancario, di come l'importo mensile sopra riferito di euro 63,10 fosse, senza alcuna giustificazione: (i) aumentato a partire dal mese di maggio 2013, fino a euro 70,00/71,90 (cfr. doc. 2 allegato), (ii) successivamente aumentato, a partire da maggio luglio 2016, fino a euro 73,90 (cfr. doc. 3 allegato), e da ultimo (iii) ulteriormente aumentato dal mese di aprile 2018, da euro 73,90 a euro 80,00 (cfr. doc. 4 allegati). Pertanto, provvedevo in gran fretta a contattare in data 10 giugno 2019 il servizio cliente SKY per cercare di capire il motivo per cui il mio abbonamento a mia insaputa e senza che facessi richiesta di alcun servizio aggiuntivo, fosse aumentato nei termini sopra indicati. Per quanto riguardo gli aumenti del costo di abbonamento da euro 63,10, a euro 73,90 susseguitesi dal mese di maggio 2013 fino a marzo 2018 e di cui ai precedenti punti (i) e (ii) sopra riferiti, alcuna spiegazione mi veniva fornita. Per quanto attiene, invece, l'aumento dell'abbonamento, a partire dal mese di aprile 2018, da euro 73,90 a euro 80,00), la rappresentante di Sky mi rispondeva che tale ultima variazione in aumento del prezzo del mio abbonamento era dovuto al fatto che l'offerta concernente uno dei pacchetti servizi (che costituiscono il mio profilo tariffario), era scaduta e che, pertanto, il prezzo dell'abbonamento era tornato alla tariffa ordinaria pari a euro 80,00. Ho fatto presente che mai e poi mai mi era stato fatto presente che il prezzo di allora del mio abbonamento (di euro 73,90), era il risultato di una qualche offerta promozionale, scaduta la quale, quest'ultimo (il prezzo del mio abbonamento), sarebbe aumentato. A fronte del mio stupore, è stato, congiuntamente con la rappresentate di SKY, concordato un nuovo profilo tariffario dal quale sono stati concordatamente eliminati alcuni pacchetti (che poi saranno riattivati a settembre con tariffa scontata), di modo che a partire dal prossimo mese di luglio il prezzo del mio abbonamento sarebbe stato di circa 58,00 euro. Ciò detto e pur apprezzando l'operazione "correttiva" messa in campo su iniziativa della rappresentante di SKY, mi chiedo come sia stato possibile che SKY abbia deciso di aumentare il prezzo dell'abbonamento senza preventivamente avvisare il sottoscritto e soprattutto senza aver debitamente rappresentato sin da subito al proprio cliente che il prezzo precedente del mio abbonamento (di euro 73,90), fosse il risultato di un'offerta destinata a scadere. A tale ultimo riguardo si ribadisce come, inoltre, tutti gli importi sopra riferiti siano stati addebitati direttamente sulla carta di credito del sottoscritto, senza emissione di alcuna fattura. Quanto sopra ha consentito a SKY di procedere con maggiore facilità a fatturare per un lungo periodo e in maniera continuativa, importi superiori a quelli dovuti dal cliente medesimo. Quest'ultimo, infatti, non ricevendo le relative fatture, non è stato di certo agevolato nell'attività di verifica di quanto gli venisse addebitato ogni mese. Pertanto, se all'inequivocabile considerazione secondo cui Sky Italia ha di sua propria iniziativa, applicato un profilo tariffario superiore a quello concordato si aggiunge una politica adottata da parte della stessa Sky Italia a dir poco non molto trasparente circa le modalità di fatturazione degli importi, si evince in maniera inconfutabile come quest'ultima abbia tenuto nell'ambito del rapporto contrattuale con un proprio cliente (fra l'altro di quasi 10 anni), un comportamento ben lungi dall'essere improntato a principi di correttezza e di adeguata gestione del cliente. Infine, segnalo come in data 17 luglio il sottoscritto abbia inviato al proprio Operatore (tramite PEC e fax), un apposito reclamo a cui non è mai stato dato alcun riscontro. In data 19 novembre 2019 è stato, pertanto, incardinato dal sottoscritto un tentativo conciliativo in procedura semplificata, alla quale Sky non si è neanche degnata di partecipare. Pertanto, il responsabile del procedimento ha redatto, in data 16 gennaio 2020, un verbale di mancato accordo con cui quest'ultimo ha preso atto dell'impossibilità che le parti potessero addivenire ad un accordo". - Richiedeva pertanto: (a) il rimborso di quanto indebitamente fatturato da maggio 2013 fino a marzo 2018 , per un importo complessivo di euro 580,00; (b) la corresponsione degli indennizzi per profilo tariffario non richiesto da maggio 2013 a marzo 2018, pari a euro 4.350,00; (c) euro 91,50 a titolo di rimborso per quanto indebitamente corrisposto in virtù dell'aumento, di cui al precedente punto (iii), protrattosi dal mese di aprile 2018 a giugno 2019; (d) euro 1.125,00 a titolo di indennizzi per errata applicazione del profilo tariffario dal mese di aprile 2018 fino al mese di giugno 2019; (e) euro 300,00 per mancata risposta al reclamo; (f) euro 100,00 per spese di procedura. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6546.50

2. La posizione dell'operatore Sky Non risulta agli atti alcuna memoria.
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. All'esito dell'istruttoria, l'istanza può essere parzialmente accolta nei limiti che seguono. Le richieste di rimborso delle somme

pagate e di indennizzo per modifica unilaterale del contratto e profili tariffari non richiesti non possono essere accolte , in quanto la documentazione agli atti non risulta esaustiva. E' possibile accogliere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec e fax in data 17 Luglio 2019 rispetto al quale Sky non ha fornito prova di avvenuto riscontro. Rileva, pertanto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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. Ed invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 17.7.2019, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 16.1.2020 (data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, a fronte della mancata comparizione della controparte in sede conciliativa). Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS che prevede : "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. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/01/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 300,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, ai sensi dell'art. 12 commi 1 e 2 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons.

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