



Determinazione dirigenziale n.4/2018

Definizione della controversia XXX/Sky Italia s.p.a. - pratica n. 2016/818/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 28 gennaio 2016 con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 28 gennaio 2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.p.A. (d'ora in avanti Sky) avente ad oggetto servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- Nell'aprile 2015 ha aderito all'offerta Sky+Fastweb, nonostante il XXX fosse cliente Sky da 17 anni, dopo che l'operatore di *call center* l'aveva invitata a sottoscrivere un nuovo contratto, cambiando il nominativo dell'utente, per potere beneficiare delle tariffe più convenienti, garantendo alla sig.ra XXX che i servizi Sky sarebbero stati gli stessi già attivi sul contratto in essere con il XXX (contratto destinato a cessare);
- Alla ricezione della prima fattura, la sig.ra XXX riscontrava diverse anomalie e differenze rispetto a quanto pattuito e garantito dall'operatore del *call center*.
- In particolare, il nuovo contratto non includeva più Sky Family, Sky HD e Sky&Go e non dava diritto a Sky Extra.
- La sig.ra XXX ha pagato un doppio abbonamento (per un mese e mezzo) e un doppio costo di installazione (nonostante l'operatore avesse garantito un costo a *forfait* di soli € 39,00).

Per tutto quanto sopra esposto la sig.ra XXX chiede:

- i. il rimborso di quanto non dovuto nei primi 12 mesi di abbonamento (in particolare: a) costi eccedenti il canone di 48,00/mese, b) doppio abbonamento, c) doppio costo di installazione); tale richiesta, con comunicazione del 26 maggio 2016, è stata aggiornata come segue: “Il rimborso è da considerarsi richiesto per tutta la durata del contratto”;
- ii. L’applicazione della stessa tariffa per sempre, come garantito dall’operatore del *call center* e degli stessi privilegi di un abbonato “storico”
- iii. Rimborso per il disagio arrecato e per il tempo perso, causa l’assenza dell’operatore alle udienze di conciliazione e di definizione.

2. La posizione dell’operatore

Sky, nella memoria ritualmente depositata, ha dichiarato quanto segue:

- Il signor XXX era cliente Sky con codice n. XXX; in data 9/02/2015 tramite l’operatore telefonico Fastweb risulta che abbia aderito all’offerta denominata Home Pack per l’attivazione di due abbonamenti – entrambi intestati alla signora XXX, madre del signor XXX – rispettivamente: a) per servizi di telefonia ed internet offerti da Fastweb con un nuovo numero telefonico e la contestuale perdita della vecchia numerazione intestato a XXX; b) per i servizi di pay tv offerti da Sky con codice cliente n. XXX inizialmente con la combinazione Sky TV/Cinema/Sport al costo promozionale di €38/mese anziché di €48/mese per i primi 12 mesi e successivamente integrata con il pacchetto Famiglia, in data 19/2/2015, al costo promozionale di €2.50/ anziché di € 5/mese per 12 mesi, in data 1/3/2015 con il servizio aggiuntivo HD al costo di €5/mese e in data 9/4/2015 con il servizio aggiuntivo MultiVision con i pacchetti Sky TV + Famiglia + Cinema al costo di €15/mese (come da fatture allegate).
- Come ormai noto, i servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l’offerta promozionale Home Pack continuano ad essere regolati dalle rispettivi e distinte 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 che da Fastweb con riferimento all’offerta in parola.
- Il signor XXX contestualmente all’attivazione del contratto intestato alla madre XXX – avvenuta in data 16/2/2015 – ha inviato regolare disdetta per il contratto a lui intestato, registrata per il 31/3/2015.
- Si segnala che il signor XXX per tale abbonamento, corrispondeva un costo mensile di € 68,00 relativo ai pacchetti Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport, al servizio tecnologico HD e al servizio aggiuntivo MultiVision con i pacchetti Sky TV + Famiglia + Cinema, come si evince dalla ultima fattura emessa in data 5/3/2015 che include anche i costi dell’operatore di € 11.53, previsti per il recesso anticipato del contratto.
- Con lettere indirizzate alla società Fastweb, il signor XXX, ha lamentato una presunta difformità di canone tra offerta proposta e quella attribuita. A tal proposito si evidenzia che la cliente dopo l’attivazione dell’abbonamento ha aggiunto dei pacchetti e servizi che prevedono un costo aggiuntivo seppur inizialmente scontato.
- Il signor XXX, nelle predette comunicazioni segnalava altresì l’assenza di alcuni servizi gratuiti (ad es. Sky Go, Sky Extra) che aveva invece nel contratto a lui intestato – cessato il 31/3/2015 – in quanto acquisiti nel tempo, chiedendone quindi, l’immediata attivazione sul contratto intestato alla signora XXX.
- Si evidenzia che, i clienti Sky nel corso degli anni acquisiscono dei vantaggi – come ad esempio lo Sky Go gratuito, lo Sky Extra – che sono invece preclusi ai nuovi clienti nella prima annualità contrattuale; si segnala, tuttavia, che sul contratto intestato alla signora XXX – nonostante il primo anno di abbonamento non fosse trascorso – in data 21/7/2015 è stato eccezionalmente attivato il servizio Sky Go gratuito.

- Alla luce di quanto sopra, Sky pur ritenendo di aver agito in assoluta correttezza e buona fede, ha contatto il signor XXX al fine di spiegare quanto sopra e per proporre – senza riconoscimento alcuno e unicamente *pro bono pacis* – una soluzione transattiva che però lo stesso non ha ritenuto di accettare.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti accoglimento solo parziale per le motivazioni qui di seguito esposte.

i) In merito alla richiesta di rimborso di quanto non dovuto per a) costi eccedenti il canone di 48,00/mese, per tutta la durata del contratto, b) doppio abbonamento, c) doppio costo di installazione).

Con riferimento alla richiesta di rimborso sub a) di quanto fatturato in eccedenza rispetto al canone prospettato la richiesta risulta meritevole di accoglimento, seppure nei limiti che saranno indicati.

Quanto acquisito all'istruttoria ha innanzitutto consentito di evidenziare un difetto di trasparenza da parte di Sky nella fase della conclusione e dell'esecuzione del contratto, difetto che non è stato superato neppure in occasione dei reclami reiteratamente inviati dall'utente (prodotti dalla parte istante).

Come dichiarato da entrambe le parti, il contratto tra la sig.ra XXX e Sky è stato concluso telefonicamente, mediante contatto del *call center*. L'operatore di telecomunicazioni avrebbe dovuto, in base a quanto previsto dalla normativa in vigore al momento dei fatti (Delibera Agcom 664/06/CONS), non solo fornire una serie di informazioni alla cliente al momento del contatto telefonico, ma soprattutto, provvedere all'invio di copia dell'offerta commerciale attraverso la quale la cliente sarebbe stata messa nelle condizioni di verificare la conformità della proposta con quanto prospettato dal *call center* al momento del contatto telefonico.

In particolare, l'art. 2, comma 6, della citata Delibera Agcom 664/06/CONS così dispone: *“Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo”*. E il successivo comma 7 prevede che *“L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento: sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica; contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6”*.

Di tale documento non vi è traccia, mancando dunque la prova dell'assolvimento, da parte dell'operatore, dell'onere informativo come sopra descritto. È dunque solo con la ricezione delle fatture che la sig.ra XXX ha potuto constatare la difformità tra quanto promessole telefonicamente e quanto in effetti applicato dall'operatore. Difformità tempestivamente contestata (anche per iscritto, come risulta da reclamo del 18 marzo 2015).

Alla luce di quanto sopra, risulta fondata la richiesta della parte istante volta a ottenere un rimborso parziale di quanto mensilmente corrisposto per i servizi già attivi sul contratto intestato al sig. XXX (ovverossia: Sky TV + Cinema + Sport + Famiglia e Sky Multivision), e precisamente per la parte eccedente i € 48,00 indicati quale canone mensile dal *call center* al momento della conclusione del contratto, a partire dalla fattura di aprile 2015 fino alla fattura del maggio 2016 compresa (fatture prodotte dalla parte istante e saldate mediante addebito su conto corrente), per un totale di € 226,97.

Quanto alla richiesta sub b) di rimborso del doppio abbonamento, la stessa non può essere accolta per la genericità della stessa. Non si comprende a quale abbonamento faccia riferimento l'utente, atteso che dalle fatture intestate alla sig.ra XXX non emerge tale doppio addebito. Qualora l'utente si riferisse a canoni addebitati per lo stesso periodo di fornitura dei servizi sia alla sig. XXX, sia al di lei figlio, nonostante l'avvenuta cessazione del contratto intestato a quest'ultimo, l'odierna istante non sarebbe comunque legittimata a chiedere il rimborso, essendo invece legittimato attivamente esclusivamente il sig. XXX.

Quanto alla richiesta sub c) di rimborso del costo di installazione/adequamento impianto, la stessa va accolta in quanto, come risulta dalle fatture n. XXX del 5 marzo 2015 e n. XXX del 5 maggio 2015 tale costo, pari a € 38,99, è stato addebitato due volte all'utente senza un giustificato motivo (e nonostante i reclami inoltrati all'operatore, non vi è stato alcun chiarimento sul punto da parte di Sky).

ii) In merito alla richiesta di applicazione della stessa tariffa per sempre, come garantito dall'operatore del call center e degli stessi privilegi di un abbonato "storico".

Tale richiesta non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Comitato così come definite dall'art. 19 del *Regolamento* (all. A alla delibera Agcom 173/07/CONS), in base al quale il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi (nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità).

iii) Rimborso per il disagio arrecato e per il tempo perso, causa l'assenza dell'operatore alle udienze di conciliazione e di definizione.

Tale richiesta viene presa in considerazione al paragrafo 4, dedicato alle spese di procedura.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento soltanto parziale della domanda dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura (e in particolare la mancata partecipazione dell'operatore alle udienze di conciliazione e di definizione) si dispone il rimborso di € 150,00 in favore della sig.ra XXX per le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa nei confronti della società Sky Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
- ii. a rimborsare in favore dell'istante l'importo di € 38,99, addebitato sulla fattura n. XXX del 5 maggio 2015, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;
- iii. a rimborsare in favore dell'istante gli importi eccedenti il canone mensile di € 48,00 per i servizi esposti sulle fatture Sky da aprile 2015 a maggio 2016 (inclusa), per un totale di € 226,97, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

3. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 14 maggio 2018

Il dirigente dell'Ufficio per il Co.re.com.
Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente dell'Ufficio per il Co.re.com.
Dott. Massimiliano Della Torre