



Determinazione dirigenziale n. 4 /2019

Definizione della controversia XXX/ SKY ITALIA SRL - pratica n. 2016/3941/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. 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 relativa 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 Assemblee 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 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 15/06/2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore SKY ITALIA SRL., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 15/06/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con SKY ITALIA SRL. (d'ora in avanti SKY) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver disdetto pacchetto Sky Sport + Calcio perché troppo caro;
- di essere stato successivamente contattato dal servizio promozioni SKY che proponeva di mantenere quel pacchetto pagando per un anno a soli € 4,20 e di aver quindi accettato la proposta;
- di essere certo che al momento del contatto telefonico, l'operatrice, prima della registrazione vocale, ha ribadito più volte il costo dell'offerta pacchetto Sky Sport + Calcio (a soli € 4,20); l'offerta è stata evidentemente modificata nella registrazione vocale, effettuata con dizione e velocità incomprensibili all'utente;
- di avere rilevato, successivamente, addebiti sia per Sky Calcio ad € 4,20 sia per Sky Sport ad € 7,00, riscontrando dunque difformità tra l'offerta telefonica ricevuta e quanto addebitatogli da Sky;
- di chiedere che il pacchetto Sky Sport + Calcio venga immediatamente cancellato senza che ciò venga considerato recesso anticipato, in quanto ritiene che si sia trattato di promo scorretta e senza dunque l'addebito di € 11,53 previsto per la cancellazione del pacchetto promo;

- di avere rilevato nel corso dell'ultimo anno addebiti per l'opzione "tecnologia HD" in realtà mai richiesta;
- di avere pagato nel mese di dicembre per due volte i servizi fruiti, e di chiedere pertanto il rimborso della fattura emessa in data 5/12/15.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. Rimborso dei costi per pacchetto promo pari a € 84,00;
- ii. Rimborso dei costi per tecnologia HD pari a € 72,00;
- iii. Rimborso per doppio addebito pari a € 65,00;
- iv. Indennizzo per attivazione servizi non richiesti pacchetto promo, quantificato in € 300,00;
- v. Indennizzo per affermazione non veritiera o mancata comunicazione impedimento (quantificato in € 1.050,00);
- vi. Indennizzo per attivazione servizi accessori e/o profili tariffari non richiesti (quantificato in € 500,00);
- vii. Rimborso spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione € 100,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore SKY, non ha partecipato all'udienza di discussione e nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

- "Il signor XXX è titolare di abbonamento Sky n. XXX attivato in data 6 febbraio 2012 con i seguenti servizi/pacchetti: - *Pacchetto Base: combinazione di pacchetti 3 generi + Cinema + Calcio e servizio tecnologico aggiuntivo MySkyHD (MySky + HD)*; - *Servizio Multivision (che consente con una seconda smart card ed un secondo decoder di fruire dell'abbonamento Sky in un'altra stanza della stessa abitazione): pacchetto denominato Kids Sky + servizio HD (dopo l'attivazione, in data 10 febbraio 2012, il cliente ha chiesto di sostituire il pacchetto Kids con la combinazione 3 generi + Cinema)*;

- In corso di abbonamento, precisamente in data 12 marzo 2013, il signor XXX accettava di passare al nuovo listino Sky, valido dal mese di agosto 2012, variando la combinazione di pacchetti, rispettivamente: *Pacchetto Base, passando dalla combinazione del vecchio listino 3 generi + Cinema + Calcio comprensivo del servizio HD, al costo mensile di € 52, alla combinazione Sky Tv + Cinema + Calcio e servizio HD al costo mensile complessivo di € 53, chiedendo, altresì, di aggiungere il pacchetto Sport al costo di €14/mese; Servizio Multivision: passando dalla combinazione 3 generi + Cinema al costo di €11/mese (per il quale usufruiva di uno sconto di €1,02) alla combinazione Sky TV + Cinema con servizio HD al costo mensile di €10 sul quale è stato applicato uno sconto di €0,2 mantenendo, così, invariato il canone di abbonamento richiesto per tale servizio*;

- Il giorno seguente, il signor XXX contattava il servizio clienti chiedendo di attivare anche il pacchetto Famiglia - sia sul Pacchetto Base, sia sul pacchetto Multivision - al costo aggiuntivo di €5/ mese;

- Il servizio HD è stato richiesto dal cliente all'attivazione dell'abbonamento avvenuta in data 6 febbraio 2012 e non risulta alcuna richiesta di cessazione a tale servizio formulata dal signor XXX;

- In data 29 giugno 2015 il signor XXX chiedeva di eliminare dal Pacchetto Base lo Sport e il Calcio mantenendo attiva la combinazione Sky TV + Famiglia +Cinema.

- In data 17 luglio 2015 il cliente accettava telefonicamente di mantenere attivi sia lo Sport sia il Calcio usufruendo delle seguenti offerte: - Sconto del 70% sul costo di abbonamento del pacchetto Calcio di €14 per 12 mesi, quindi, per il pacchetto Calcio è stato richiesto un canone mensile di €4,20 (sconto €9,80); - Sconto del 50% sul costo di abbonamento del pacchetto Sport di €14 fino al 31/09/2016, quindi, per il pacchetto Sport è stato richiesto un canone mensile di €7 (sconto €7);

- In seguito all'adesione alle suddette offerte, di cui si allega il relativo Vocal Order, la scrivente società provvedeva ad inviare all'indirizzo e-mail fornito dal cliente due comunicazioni con l'indicazione delle promozioni attribuite.

- In data 24 novembre 2015 il signor XXX, tramite il servizio Contatta Sky, inviava una comunicazione per chiedere informazioni in merito alla durata delle promozioni attribuite, anticipando l'intenzione di voler cessare i pacchetti Sport e Calcio alla fine dell'offerta;

- In data 28 novembre 2015 il servizio clienti provvedeva a fornire un riscontro scritto;

- Per quanto riguarda la contestazione sollevata dal cliente, in merito alla corresponsione nel mese di dicembre 2015 di un importo relativo ad una mensilità aggiuntiva, si precisa che la stessa non è riportata nell'istanza di conciliazione e, quindi, non può essere oggetto di definizione;

- In merito ai motivi di contestazione, oggetto dell'istanza, non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica mossa dal signor XXX nonostante la ricezione delle comunicazioni sopra indicate - a conferma delle variazioni di pacchetti e/o alle applicazioni di offerte - e delle fatture emesse da Sky a lui regolarmente recapitate che, come indicato nell'articolo 3.5 delle Condizioni generali di Contratto, *"si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati"*;

- Alla luce di quanto sopra, SKY ritiene di aver agito correttamente fatturando il canone riconducibile al costo dell'abbonamento per i servizi di pay tv richiesti dal cliente ed applicando esattamente le promozioni accettate dallo stesso.

- L'operatore segnala infine che, per l'abbonamento intestato al signor XXX, provvederà dal 1° ottobre 2016 a disattivare il servizio HD e a chiudere, sul pacchetto base, la visione di Sport e Calcio lasciando attiva la combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore SKY chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Sempre preliminarmente, con riferimento alla fattura emessa in data 5/12/15, si ritiene di accogliere l'eccezione formulata dall'operatore rigettando contestualmente la richiesta di rimborso di € 65,00 per doppio addebito formulata dall'istante sub iii), in quanto relativa a contestazione che non è stata preventivamente sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

#### **a) In merito alla richiesta di rimborso sub i).**

Non si ritiene di potere accogliere la richiesta di rimborso relativa al pacchetto Sky Sport + Calcio in quanto dalla documentazione prodotta dalle parti risulta provato che l'utente fosse adeguatamente informato circa le offerte cui aveva aderito e circa i pacchetti acquistati sin dal momento dell'adesione alla proposta formulata dall'operatore, attraverso il contatto telefonico e, successivamente, durante l'esecuzione del contratto, attraverso le puntuali informazioni presenti sulle fatture nonché attraverso le comunicazioni inviate da Sky a riscontro delle richieste avanzate dall'utente.

Verificata la rispondenza delle voci esposte in fattura ai servizi resi da Sky e fruiti dal sig. XXX e considerato che non risulta agli atti alcun reclamo presentato dall'utente a contestazione della difformità degli addebiti esposti in fattura rispetto a quanto pattuito, la richiesta di rimborso relativa al pacchetto Sky Sport + Calcio formulata dall'istanza non può che essere rigettata.

#### **b) In merito alla richiesta sub ii) di Rimborso dei costi per tecnologia HD.**

Va invece accolta la richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l'opzione HD. Invero, secondo quanto ricostruito dall'operatore, e non contestato dall'utente nella memoria di replica, l'opzione HD risultava attiva dal 2012. Tuttavia, successivamente all'adesione telefonica a nuove promozioni effettuata dall'utente, in data 17 luglio 2015, l'opzione HD non risulta più contemplata, almeno stando al prospetto inviato all'utente via e-mail a conferma dei servizi richiesti e attivati telefonicamente.

Dunque, sebbene l'operatore evidenzi la mancanza di una disdetta del servizio HD, quel che rileva nel caso in esame è che con l'adesione alla nuova offerta commerciale non risulta confermata l'opzione HD, né risulta fornita all'utente una completa e corretta informazione circa il mantenimento di un servizio già attivo, in quanto originariamente voluto e fruito, ma non più espressamente confermato dall'utente.

Alla luce di quanto rilevato sin qui si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso dell'utente seppure nella minore somma di € 69,00 (IVA Esclusa) calcolata sulla base delle fatture prodotte dall'istante.

**c) In merito alla richiesta sub iv) di indennizzo per attivazione servizi non richiesti € 300,00 (pacchetto Promo SKY SPORT + CALCIO).**

Alla luce di tutte le motivazioni esposte al punto a), si ritiene di non potere accogliere la richiesta di indennizzo, atteso che, come già evidenziato, risulta provato dalla documentazione in atti che il servizio in promozione SKY SPORT + CALCIO è stato acquistato dall'utente previa adeguata informativa sui costi e condizioni di fruizione dello stesso; dunque trattasi di servizio consapevolmente richiesto dall'utente e pertanto legittimamente attivato da Sky, la cui condotta esclude dunque la possibilità per l'utente di ottenere un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

**d) In merito alla richiesta sub v) di indennizzo per affermazione non veritiera o mancata comunicazione impedimento € 1.050,00**

Non si ritiene di potere accogliere la richiesta in quanto la contestazione sollevata non rientra tra le fattispecie meritevoli di indennizzo previste dal Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS.

**e) In merito alla richiesta sub vi) di indennizzo per attivazione servizi accessori e/o profili tariffari non richiesti.**

Preliminarmente si sottolinea che tale richiesta, sebbene generica e non meglio specificata, in base a quanto previsto dall'art. III.1.2. delle c.d. Linee Guida di cui alla Delibera 276/13/CONS, va riferita alla contestata attivazione del servizio accessorio HD. Nel merito, si ritiene che la stessa meriti accoglimento seppur nei limiti di cui si motiverà a breve. Se è pacifico infatti che, come già chiarito al punto b), l'utente al momento dell'adesione alla nuova offerta commerciale del luglio 2015 non avesse espressamente manifestato la propria volontà di attivare l'opzione HD, né risulta che l'utente sia stato adeguatamente informato circa il mantenimento, anche sui nuovi servizi, di tale opzione, è altrettanto pacifico che tale servizio fosse stato originariamente voluto e fruito dall'utente sin dal 2012.

Il dettaglio delle fatture riporta chiaramente gli addebiti per il servizio HD e ciò nonostante non risultano agli atti reclami dell'utente volti a contestare l'attivazione di tale servizio, se non con la presentazione dell'istanza di conciliazione, protocollata nel febbraio 2016 (dunque a distanza di circa sei mesi).

Pertanto, pur riconoscendo il diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2 del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS, si ritiene equo calcolare tale indennizzo sulla base dei 243 giorni compresi tra il 1° febbraio 2016, ossia dall'istanza di conciliazione, fino alla data della disattivazione del servizio HD (1° ottobre 2016, secondo quanto dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente nel corso della presente procedura), per complessivi € 243,00.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 50,00 in favore del sig. XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione/ si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## DETERMINA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig XXX nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Sky Italia srl è tenuta:
  - i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
  - ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 243,00, quale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;
  - iii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 69,00 (sessantanove/00), quale rimborso di costi per servizio non richiesto, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;
3. La società Sky Italia srl 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, 2 aprile 2019

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

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 179/03/CSP.

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

Il presente provvedimento è comunicato 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, della legge 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, 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 del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini