

DELIBERA N. 109/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/216317/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 10/12/2019 acquisita con protocollo n. 0531905 del 10/12/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10/12/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 06/12/2019), quanto segue. Rinnovava telefonicamente l'abbonamento con Sky il 24 maggio 2019, il quale prevedeva SkyTv + Calcio a costo zero fino al 31 agosto, poi, da settembre, al costo di € 9,20 al mese per 12 mesi. Tuttavia, ricevuta la fattura di agosto n. 606XXX522, si accorgeva che il canone fatturato per il mese di settembre era il doppio di quanto concordato, ovvero € 18,40, e così pure rispetto alla successiva fattura di ottobre n. 608XXX098. Presentava reclamo all'Assistenza Clienti tramite mail in data 27 Agosto 2019, chiedendo l'ascolto della registrazione vocale del suo rinnovo contrattuale. Veniva contattato telefonicamente dall'Assistenza Clienti il 29 agosto, che assicurava che nel giro di qualche giorno avrebbe provveduto a rispondere via mail. Nessuna risposta perveniva, pertanto il 9 settembre reiterava la richiesta cui non seguiva alcun riscontro. Avendo saldato anche la fattura di ottobre (inclusiva sia di ottobre che di novembre e che si somma a quella precedente, relativa al mese di settembre), con corresponsione del canone richiesto da Sky, doppio rispetto a quanto concordato (€ 55,20 invece di € 27,60), ritiene di essere creditore di 3 mensilità e di avere quindi onorato i canoni mensili fino a febbraio 2020 (ovvero per 6 mesi). Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) l'azzeramento dei restanti 6 mesi di canone, ovvero, in alternativa, quanto concordato in sede di rinnovo; 2) un riconoscimento per il tempo perso e per il disagio patito in ordine alla vicenda descritta. Quantifica il rimborso richiesto in euro 55,20. Infine, con successiva nota in data 23/01/2020, di replica alla memoria difensiva di Sky, l'istante disconosce la registrazione vocale ricevuta, lamentandone la non autenticità.

2. La posizione dell'operatore

Sky, con memoria in data 23/01/2020, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. L'istante, in data 24 maggio 2019, accettava telefonicamente, come da registrazione vocale allegata, di riattivare l'abbonamento Sky (con codice cliente n. 14XXX629) con la composizione di pacchetti SkyTv+Calcio, aderendo alla promozione così articolata: - canone di abbonamento gratuito fino al 31 agosto 2019; - canone di abbonamento mensile scontato del 50% per 12 mesi, pari cioè a €18,40 al mese a partire dal 1 settembre 2019; - corrispettivo per l'attivazione dell'offerta di € 9,90 una tantum. A fronte della riattivazione, la scrivente in data 1 giugno 2019 emetteva la fattura n. 604XXX371 di € 9,90 (allegata) relativa al costo di attivazione dell'offerta e al canone di abbonamento per il periodo dal 24 maggio 2019 al 31 luglio 2019 applicando tutti gli sconti previsti dall'offerta accettata dall'istante. Tuttavia, a causa del ritardato saldo della fattura sopra menzionata, la società in data 15 luglio 2019 provvedeva a sospendere il servizio di pay tv, per poi riattivarlo dopo il pagamento, effettuato in data 16 luglio 2019 con bollettino postale. Pertanto, con la la fattura n. 606XXX522 emessa in data 1 agosto 2019 di € 28,00 (allegata), la società richiedeva l'importo di € 9,90 a titolo di penale per ritardati pagamenti, oltre al canone di abbonamento per il periodo dal 1 settembre 2019 al 30 settembre 2019 di € 18,10. Peraltro, a fronte della contestazione inviata dall'istante il 22 settembre 2019, la scrivente società provvedeva, in via del tutto eccezionale, a stornare l'importo di € 9,90 corrisposto a titolo di penale per ritardati pagamenti. Di tale gestione veniva fornito pronto riscontro al cliente in data 23 settembre 2019 (allegato) e, in data 1 ottobre 2019, veniva emessa nota di credito n. 608XXX798 (allegata) e l'importo di €9,90 veniva subito utilizzato come credito sulla fattura n. 608XXX098 emessa il 1 ottobre 2019 (allegata). Tuttavia, a seguito del mancato pagamento della fattura n. 610XXX142 emessa il 1 dicembre 2019 di €36,80 (allegata), la società in data 16 gennaio 2020 provvedeva a sospendere nuovamente il servizio. A fronte di quanto sopra, Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del cliente applicando l'offerta dal medesimo accettata e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste avanzate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile. L'operatore, nella memoria sopra illustrata, fornisce una puntuale ed esaustiva ricostruzione della vicenda, ripercorrendone tutti i passaggi nei quali essa si articola, ed allega, a supporto di quanto affermato, idonea documentazione (anch'essa sopra richiamata, ovvero le fatture e la nota di credito emesse nonché i due riscontri forniti, entrambi entro i termini previsti (in data 27/08/2019 il primo, in data 23/09/2019 il secondo), al reclamo inoltrato in data 27/08/2019), dall'esame della quale non paiono emergere errori ad esso imputabili in merito a quanto contestato dall'istante, il quale, del resto, rispetto ai fatti riportati, non ha infatti contestato alcunchè, ad eccezione dell'importo di euro 18,40, relativo ai servizi richiesti, riportato nella fattura di agosto (n. 606XXX522) e, successivamente, in quella di ottobre (n. 608XXX098), importo che, nella nota in data 23/01/2020 di replica alla memoria difensiva di Sky, sopra richiamata, il medesimo istante ribadisce essere il doppio di quanto concordato in sede di rinnovo contrattuale (ovvero euro 9,20). Al riguardo, deve peraltro evidenziarsi che esiste agli atti, prodotta da Sky, copia di registrazione vocale di accettazione, da parte dell'istante, in ordine alla riattivazione dell'abbonamento, nella quale si afferma espressamente, da parte

dell'operatore, che l'offerta de qua è interamente scontata fino al 31/08/2019 e, successivamente, comporta, invece, un costo mensile pari ad euro 18,40 (e non già ad euro 9,20, come invece affermato dall'istante). Come sopra specificato, l'istante, con nota in data 23/01/2020, disconosce tale registrazione vocale, lamentandone la non autenticità. A tal proposito, deve tuttavia affermarsi l'incompetenza di questo Corecom in merito alla verifica di autenticità del messaggio registrato, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura (come nella fattispecie in esame, sia pur in formato vocale) o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935). Ciò precisato, ed alla luce delle argomentazioni sopra riportate, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta. La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. Trattasi, infatti, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni che, come tale, non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente obblighi di facere posti in capo all'operatore nonché la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 20, comma 4, delibera 203/18/CONS). Peraltro, essa non sarebbe accoglibile nemmeno qualora fosse interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (*favor utentis*), come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris utilizzato: la fattispecie in esame non rientra infatti tra quelle previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS (Regolamento Agcom sugli indennizzi).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 16/07/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi