

DELIBERA N. 174/2020

**XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI)
(GU14/255763/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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. 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;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0109379 del 10/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

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 10/03/2020, il verbale di conciliazione semplificata è del 24/01/2020), quanto segue. Era cliente Sky per il servizio Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio, oltre che per altri servizi (ad es., Sky Q Plus, Multiscreen, HD). Nel mese di maggio Sky gli proponeva un nuovo pacchetto che comprendeva il solo Cinema e non anche gli altri servizi previsti dal suo contratto. Dal 14/05/2019 veniva dunque regolarmente attivata la nuova promozione, comprendente solo Sky TV + Cinema. Tuttavia, nelle bollette successive risultavano ancora fatturati alcuni servizi (ad es., Sky Q Plus, Multiscreen, HD), nonostante non fossero più attivi e nonostante fosse stato esplicitamente chiarito dall'operatore, al momento dell'adesione alla nuova promozione, che sarebbero cessati. Inoltre, nelle fatture risultava la voce "Altro", non chiarita. Allega agli atti reclamo dell'associazione Federconsumatori (e relativa prova di effettivo invio a mezzo fax), inoltrato in data 16/09/2019. Ciò premesso, richiede quanto segue: 1) di confermare l'offerta Sky TV + Cinema; 2) di rimborsare le somme riguardanti servizi Sky (es. Sky Q Plus, Multiscreen, HD) di cui alle fatture nn. 937XXX768, 938XXX194, 938XXX910; 3) chiarimenti rispetto alla voce "Altro"; 4) indennizzo per fatturazione relativa a servizi oggetto di richiesta di cessazione; 5) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; 6) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Sky non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1), 2) e 3) trattabili congiuntamente, possono essere accolte. L'istante afferma che in data 14/05/2019 veniva attivata la nuova promozione, comprendente solo Sky TV + Cinema, ma che, tuttavia, nelle bollette successivamente ricevute risultavano ancora fatturati alcuni servizi (ad es., Sky Q Plus, Multiscreen, HD) riferibili, in realtà, al precedente contratto Sky, nonostante fosse stato esplicitamente chiarito dall'operatore, al momento dell'adesione, che essi sarebbero stati cessati. Afferma inoltre, che nelle fatture risultava la voce "Altro", a suo avviso non riferibile in modo chiaro ad alcunché. Ebbene, le richieste avanzate possono trovare accoglimento per le seguenti ragioni: l'istante ha assolto all'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. Ha infatti allegato agli atti il reclamo di Federconsumatori inoltrato in data 16/09/2019, nonché la prova di effettivo invio a mezzo fax, a cui Sky non risulta avere fornito alcun riscontro. Il reclamo contiene le contestazioni mosse e le relative richieste vengono chiaramente esplicitate. Parte istante inoltre, ha depositato le tre fatture contestate, ovvero la n. 937XXX768 emessa in data 01/06/2019, la n. 938XXX910 emessa in data 01/07/2019 e la n. 938XXX194 emessa in data 01/08/2019, tutte riportanti, sia la voce "Altri servizi Sky (es: Sky Q Plus, Multiscreen, HD)", la prima per un importo pari ad euro 40,52, la seconda e la terza per un importo pari ad euro 21,60 ciascuna, sia la voce "Altro".

Sky, rispetto alla ricostruzione dei fatti così come prospettata dall'istante, non ha replicato né, tantomeno, ha fornito alcuna documentazione volta ad escludere responsabilità ad esso imputabili. I fatti così come riportati dall'istante restano pertanto confermati in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. e, dunque, le richieste possono trovare accoglimento. Sky è tenuto a confermare la sola offerta Sky TV + Cinema così come richiesto dall'istante (punto 1)), a rimborsare a quest'ultimo l'importo relativo alla voce "Altri servizi Sky (es: Sky Q Plus, Multiscreen, HD)", presente nelle tre fatture sopra richiamate, pari, complessivamente, ad euro 83,72 (ottantatré/settantadue) (punto 2)) ed, infine, a fornire i chiarimenti richiesti dall'istante in ordine alla voce "Altro", ugualmente in esse presente (punto 3)). Le richieste di cui ai punti 4) e 5), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, non rientrando tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 6) non può essere

accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia X è tenuto a confermare la sola offerta Sky TV + Cinema così come richiesto dall'istante.

3. Sky Italia X è tenuto a rimborsare all'istante l'importo relativo alla voce "Altriservizi Sky (es: Sky Q Plus, Multiscreen, HD)", presente nelle fatture nn. 937XXX768 emessa in data 01/06/2019, 938XXX910 emessa in data 01/07/2019 e 938XXX194 emessa in data 01/08/2019, pari, complessivamente, ad euro 83,72 (ottantatré/settantadue). Tale importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Sky Italia X è tenuto a fornire i chiarimenti richiesti dall'istante in ordine alla voce "Altro", presente anch'essa nelle fatture richiamate al punto 3.

5. Sky Italia X è tenuto infine a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 26.11.2020



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.to

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi