

DELIBERA N. 9/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / SKY XXX

(GU14/526980/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 28/02/2023;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta nell'anno 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 24/05/2022 acquisita con protocollo n. 016XXX2 del 24/05/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, relativa a servizio di Pay TV, conclusasi con verbale di mancato accordo del 13/05/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 24/05/2022 nei confronti di Sky, d'ora in poi Sky, dichiarando quanto segue.

Il 6 gennaio 2012 sottoscriveva contratto denominato "Vision Plus 50 camere", al canone di €9 camera/mese, per un totale di €551 mese".

Il 12 gennaio 2020, attraverso il servizio clienti, comunicava di voler disdire il contratto n. 14XXXX76, ma il successivo 28 febbraio si accorgeva, dall'estratto conto bancario, di aver pagato il canone di febbraio per l'importo di euro 732,00 (anziché i previsti 551,00), canone non dovuto per via della precedente richiesta di cessazione.

Il 9 marzo 2020, con reclamo n. SR8-XXXXXXXX371, lamentava al servizio clienti la mancata lavorazione della cessazione e la difformità dell'importo addebitato, chiedendone la ripetizione.

Reiterava inoltre la richiesta di cessazione e chiedeva copia del nuovo contratto arbitrariamente attivato.

L'operatore del servizio clienti gli comunicava l'applicazione di una modifica unilaterale del contratto e che, pertanto, il nuovo importo era dovuto.

Dalla copia analogica della fattura notava che, al posto del consueto "Vision Plus 50 camere", compariva la dicitura "Sky Hotel Vision Gold tutto".

A marzo 2020, primo periodo di lockdown, Federconsumatori comunicava a tutti gli albergatori associati la sospensione, da parte di Sky, dell'addebito del canone per i mesi di marzo, aprile, maggio e giugno 2020.

Ciò nonostante, Sky fatturava anche il canone di marzo.

Il 24 agosto 2020, alla riapertura dell'attività, reiterava con PEC la richiesta di immediata cessazione del contratto.

Il 6 ottobre 2021 riceveva sollecito di pagamento con minaccia di azione ingiuntiva, per cui reclamava via PEC la mancata lavorazione della disdetta e richiedeva storni e rimborsi a vario titolo.

In seguito, Sky avrebbe inviato numerose PEC di sollecito pagamenti, con messa in mora ed intimazioni da parte di società recupero crediti, senza provvedere al ritiro di decoder e annessi.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

a) Storno integrale dell'insoluto e rimborso canoni febbraio, marzo, aprile, luglio 2020, TOT.= € 2.662,00, oltre alla tredicesima mensilità corrisposta per gli anni 2017 e 2018, TOT.= 551X2= € 1.102,00;

b) Indennizzi per mancata risposta a reclami, attivazione non richiesta "VISION GOLD TUTTO" dal 1° febbraio al 31 agosto 2020 = 240 GG = € 2.400, mancata cessazione del contratto e ritiro apparecchiature site nell'Hotel e nelle 50 camere, TOT.= 25€ X 50 + Hall e tetto= € 1.325,00 + € 300,00, mancato invio del "presunto nuovo contratto";

c) Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, che pur ha presenziato alle udienze di conciliazione e di discussione (quest'ultima tenutasi in data 06/10/2022), non ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

3. Motivazione della decisione

Dalla verifica della documentazione prodotta dall'istante risultano in particolare:

- la sottoscrizione della richiesta di abbonamento multiutenze "Vision Plus", al costo mensile, iva esclusa, di euro 450,00;
- estratto conto pagamenti a favore dell'operatore per le annualità 2016-2020;
- la nota di Federalberghi per la sospensione della fatturazione per il periodo 8 marzo-30 giugno 2020, con la precisazione che "la gestione contabile dell'abbonamento sarà curata direttamente da Sky, senza che l'hotel debba intraprendere alcuna fatturazione";
- PEC del 24 agosto 2020 (con ricevuta di avvenuta consegna) di richiesta "cessazione contratto n. 14XXXXX76";
- PEC del 5 ottobre 2021 di reclamo per la mancata lavorazione della disdetta e richiesta di storni e rimborsi;
- PEC dell'8 ottobre 2020 (con ricevuta di avvenuta consegna) con cui l'operatore sollecita, per l'abbonamento "Sky Multiutenze", il pagamento degli importi scaduti il 30 settembre 2020.

Per questi motivi, tenuto conto che Sky nulla ha dedotto a fronte delle contestazioni dell'istante, le richieste di quest'ultimo possono essere parzialmente accolte come nel seguito.

Le richieste di cui al punto a) vengono accolte parzialmente.

In ragione dell'impegno assunto a favore degli hotel abbonati per l'emergenza coronavirus e del contatto telefonico (per disdetta e reclamo) del 9 marzo (n. SR8-XXXXXXXXX371), Sky provvederà allo storno di quanto fatturato per il periodo a partire dall'8 marzo 2020 e sino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre che al rimborso di quanto corrisposto ulteriormente dall'istante rispetto al concordato canone mensile di euro 551,00, non risultando provata l'adesione al profilo "Sky Hotel Vision Gold" ed al relativo costo.

Viene altresì accolta la richiesta di rimborso relativa alla tredicesima fatturazione per gli anni 2017 e 2018 poiché l'operatore non ne ha dimostrato la debenza a fronte di un ciclo che, per gli anni precedenti, prevedeva l'emissione di dodici fatture.

Le richieste di cui al punto b) vengono accolte parzialmente.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo merita accoglimento, considerato che non risultano elementi idonei a dimostrare un adeguato riscontro alle doglianze riferite al reclamo telefonico del 9 marzo.

Pertanto, in applicazione dei criteri stabiliti dall'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, considerando i 45 giorni a favore del gestore per fornire riscontro, l'indennizzo va riconosciuto all'istante nella misura massima di euro 300,00 (euro 2,50/pro die), considerando dies a quo il 24 aprile 2020 e dies ad quem il 13 maggio 2022, data dell'udienza di conciliazione.

Tale indennizzo ricomprende il mancato riscontro alla PEC del 5 ottobre 2021 (nè può considerarsi risposta di rigetto il sollecito inviato da Sky il successivo 8 ottobre) trattandosi, quest'ultimo, di reclamo riconducibile al disservizio precedentemente lamentato.

La richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta viene accolta, ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura di euro 90,00, calcolati moltiplicando euro 2,50 per 36 giorni, a partire dall'1 febbraio sino all'8 marzo 2020.

Fatta salva la sospensione della fatturazione disposta dall'operatore per l'emergenza coronavirus e considerato che la disdetta dell'8 marzo doveva essere lavorata entro 30 giorni, pertanto entro l'8 aprile, si è ritenuto di non indennizzare periodi ulteriori a quello sopra individuato in quanto si è ravvisata, in relazione ad essi, la fattispecie della errata fatturazione che, a differenza dall'applicazione di profili tariffari non richiesti, non è suscettibile di indennizzo.

Respinte, in quanto anch'esse fattispecie non suscettibili di indennizzo, le ulteriori richieste dell'istante per mancata cessazione del contratto, mancato ritiro dei decoder nell'hotel e mancato invio del "presunto nuovo contratto".

La richiesta di cui al punto c) viene respinta.

Per costante orientamento Agcom e dell'intestato Corecom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

Su tutte le somme oggetto di rimborso e indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Sono fatti salvi eventuali storni/accrediti già effettuati.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. Sky XXX è tenuta a:

I. stornare quanto fatturato per il periodo a partire dall'8 marzo 2020 e sino a chiusura del ciclo di fatturazione;

II. rimborsare quanto corrisposto in eccedenza dall'istante rispetto al concordato canone mensile di euro 551,00, oltre che la tredicesima fatturazione emessa per gli anni 2017 e 2018;

III. corrispondere l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

IV. corrispondere l'indennizzo di euro 90,00 (novanta/00) ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

V. applicare, su tutte le somme oggetto di rimborso e indennizzo, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

3. Sky XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/ CONS.

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, 28/02/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi