

**DELIBERA N. 59 - 2020**

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/136945/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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 “*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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 17/06/2019 acquisita con protocollo n. 0262538 del 17/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al codice cliente XXX, rappresenta quanto segue: "In data 04/03/2019 ricevo una telefonata dal call center Sky per l'attivazione gratuita del pacchetto "Sky cinema". Dopo aver chiesto tutti i dettagli dell'offerta, procedo con la registrazione dell'attivazione. Al termine chiedo nuovamente tutti i dettagli dell'offerta e scopro che l'operatore aveva ommesso che l'attivazione prevede una modifica contrattuale. Nella STESSA telefonata chiedo il recesso dell'offerta ma l'operatore si rifiuta con la scusa che non è abilitato. Scopro successivamente che l'operatore era abilitato e che poteva annullare l'attivazione dell'offerta (telefonata del 28/05/19, XXX- Dir. customer care Sky - mi conferma che l'operatore era abilitato e che poteva annullare l'offerta). Come previsto dall' articolo 52 e successivi del Codice del Consumo chiedo l'immediata disattivazione via PEC e tramite call center Sky. Le mie numerose richieste vengono ignorate. Il mio contratto viene modificato in termini di durata, tipologia e l'offerta viene inserita nella fattura successiva. I continui solleciti non sortiscono alcun effetto. Sono quindi obbligato a chiedere il recesso del contratto con Sky in quanto il mio contratto continua a risultare modificato. Pertanto contesto a Sky la violazione dell'articolo 52 e successivi del Codice del Consumo e la modifica contrattuale permanente da me non autorizzata. Inoltre contesto a Sky la disattivazione del segnale relativo alla sim Fastweb avvenuta senza preavviso il 31/05/19 e durata fino al 06/06/19. La suddetta disattivazione ha provocato ritardi nel soccorso di mia sorella, utilizzatrice della sim, che in data 06/06/19 ha avuto un malore e ha cercato di chiamare i soccorsi. Riepilogo di seguito i punti chiave riassunti precedentemente. 0) 04/03/2019 ore 14:47 ricevuta telefonata da Sky per attivazione "Sky cinema". Dopo aver chiesto tutti i dettagli dell'offerta, procedo con la registrazione dell'attivazione. Al termine chiedo nuovamente tutti i dettagli dell'offerta e scopro che l'operatore aveva ommesso che l'attivazione prevede una modifica contrattuale. Nella STESSA telefonata chiedo il recesso dell'offerta ma l'operatore si rifiuta trovando la scusa che non è abilitato. Nella telefonata del 28/05/19, XXX- Dir. customer care Sky - mi conferma che l'operatore era abilitato e che poteva annullare l'offerta. 1) 04/03/2019 ore 15:17 inviata PEC di richiesta disattivazione come previsto dall'articolo 52 e successivi del Codice del Consumo in quanto, nella fase precedente alla registrazione dell'offerta spacciata per gratuita, l'incaricato Sky ha ommesso che l'offerta comportava una modifica del mio attuale contratto in termini di durata e costo. 2) 04/03/2019 ore 15.20 apertura ticket su sito Sky con richiesta di disattivazione offerta "Sky cinema" 3) 04/03/2019 ore 18.40 mediante telefonata call center Sky, conferma richiesta di recesso dell'offerta, illustrando i motivi citati precedentemente 4) 12/03/2019 ore 10:11 primo sollecito mediante PEC di recesso attivazione "Sky cinema" in quanto il canale risulta ancora

attivo 5) 23/03/2019 ore 16:33 e 16:41 secondo sollecito mediante telefonata call center in quanto il canale risulta ancora attivo 6) 25/03/2019 ore 22:32 terzo sollecito mediante telefonata call center in quanto il canale risulta ancora attivo 7) 28/03/2019 ore 20:00 sul decoder compare il messaggio "Canale Sky cinema attivato come da richiesta", il canale risulta attivo 8) 12/04/2019 ricevuta fattura Sky in cui è indicata l'offerta Sky Cinema che ho più volte chiesto di disattivare. Sul portale Sky riscontro che il mio contratto risulta modificato, in quanto la data di attivazione è stata modificata in 04/03/2019 e la scadenza in 01/10/2020, mentre la data di attivazione doveva essere con anno 2018. 9) 13/05/2019 inviata PEC con richiesta recesso contratto Sky in quanto i ripetuti solleciti sono rimasti inascoltati e la modifica contrattuale, per la quale ho chiesto l'immediato recesso, è stata invece mantenuta valida 10) 31/05/2019 riscontro la disattivazione della mia sim Fastweb, AVVENUTA SENZA PREAVVISO, nonostante la situazione contabile con Fastweb sia regolare. In data 06/06/2019 mia sorella non riesce ad effettuare una chiamata di soccorso a seguito della disattivazione della sim avvenuta senza preavviso né motivazione. Il soccorso è avvenuto solo grazie all'intervento di mia madre giunta sul posto in un secondo momento. 11) 02/06/2019 il decoder Sky non ha più segnale, compare il messaggio "Sky visione sospesa per motivi amministrativi" 12) 06/06/2019 ore 09:30 chiamo il call center di Fastweb/Sky per utenti Home Pack chiedendo l'immediata riattivazione della sim. La mia richiesta viene rifiutata. Chiamo altre 3 volte nell'arco della mattinata, la mia richiesta viene ogni volta rifiutata nonostante dimostro che la mia situazione contabile è in regola. Alle 14:30 la sim viene riattivata a seguito di una quarta telefonata di sollecito". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) € 2.000,00 per la violazione dell'articolo 52 e successivi del Codice del Consumo e la modifica contrattuale permanente da me non autorizzata nonché per la disattivazione del segnale relativo alla sim Fastweb avvenuta senza preavviso il 31/05/19 e durata fino al 06/06/19.

Nel corso del procedimento, l'utente ha poi precisato di richiedere "un ulteriore indennizzo a seguito dell'ulteriore disattivazione della SIM effettuata in data 17/07/2019 e tuttora in essere senza alcuna motivazione in quanto la situazione contabile con Fastweb, gestore del servizio mobile, risulta regolare. L'importo richiesto per tale indennizzo è di euro 3.000 che è da sommarsi all'importo di euro 2.000 euro richiesto per la precedente sospensione del servizio, per un totale di euro 5.000".

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non ha depositato difese.

## **3. Motivazione della decisione**

A) SUL RITO.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

## B) NEL MERITO.

La vicenda che ci occupa riguarda, essenzialmente, l'adesione di parte istante a una proposta commerciale di ampliamento dell'offerta che veniva effettuata da Sky tramite call center, il subitaneo ripensamento dell'istante medesimo attraverso invio di PEC di recesso il giorno stesso della registrazione vocale, la mancata lavorazione della richiesta di recesso da parte dell'operatore, la sospensione senza preavviso di una sim Fastweb, operatore che non è parte del presente procedimento, nonché la sospensione dei servizi Sky.

Per inquadrare il caso, pur in assenza di allegazione della documentazione contrattuale da parte dell'istante, occorre dire che l'offerta integrata "Home Pack" a cui si riferisce il sig. XXX nella descrizione dei fatti, consta di due distinti contratti, (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia ed internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Tanto premesso, si osserva che nel fascicolo documentale del corrente procedimento l'utente non ha depositato la PEC di recesso dal "pacchetto cinema" e i successivi solleciti a cui si riferisce nella domanda; a fini istruttori ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS e s.m.i. si ritiene tuttavia di poter tener conto degli stessi in quanto presenti nel fascicolo dell'UG 104348. Risulta pertanto provato il corretto esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'istante, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto (per meglio dire, nella fattispecie, dalla modifica del contratto in essere con Sky), ai sensi della normativa dettata dal Codice del Consumo (artt. 52 e segg.) e dalle delibere n. 519/15/CONS e 520/15/CONS che, in caso di mancata lavorazione del diritto di ripensamento esercitato dall'utente, prevede come conseguenza il venir meno delle rispettive obbligazioni. Ne consegue che, nel caso che ci occupa, l'operatore non avrebbe dovuto addebitare alcun costo all'utente per il "pacchetto cinema". L'assenza di documentazione, come già detto, non consente di verificare se vi siano stati addebiti di tale tipo ma in ogni caso se ne dispone lo storno, ovvero il rimborso nel caso ve ne sia stato il pagamento.

Non può essere invece essere liquidato un indennizzo per ritardata/mancata lavorazione del recesso in quanto nel Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS tale fattispecie non è contemplata (né può essere assimilata all'attivazione di servizi non richiesti), ritenendosi per costante orientamento dell'AGCOM che il rimborso o lo storno delle somme fatturate in eccesso sia sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Per il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., che implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda, l'Ufficio non può invece disporre sulla liquidazione di

un indennizzo per la sospensione del segnale Sky del 6/6/2019, a cui si fa cenno nella descrizione dei fatti, non essendovi una specifica richiesta in tal senso dell'utente.

Quanto poi alla richiesta di indennizzo per la sospensione della sim Fastweb, probabile oggetto di contratto con l'operatore di telefonia nell'ambito dell'offerta congiunta "Home Pack" (come già detto, l'assenza di produzione della documentazione contrattuale non ne consente la verifica), si rileva che Sky Italia difetta di legittimazione passiva in riferimento alle doglianze che riguardano il servizio offerto dall'operatore di telefonia, ossia Fastweb. Ne consegue che la domanda non può essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

l'operatore Sky Italia S.r.l. è tenuto a stornare gli eventuali addebiti relativi al "pacchetto cinema", ovvero rimborsare i medesimi nel caso di avvenuto pagamento.

Respinge le richieste di indennizzo.

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.

Torino, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis