

DELIBERA N. 29-2022

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/414385/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/07/2022;

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*” e s.m.i.;

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*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/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 deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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 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);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 13/04/2021 acquisita con protocollo n. 0176901 del 13/04/2021;

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:

“Sono abbonato Sky Calcio e Sport da ottobre 2018 e a seguito della sospensione delle competizioni sportive per Covid, a fine aprile 2020, tramite il servizio clienti telefonico ho richiesto lo storno in fattura per il periodo di sospensione, mi informano che non potevo richiederlo al telefono e che avrebbero attivato la procedura online per tale richiesta. Dopo molti tentativi e telefonate, in quanto il sito ritornava continuamente messaggi di errore, solo in data 08/05/2020 la richiesta è andata a buon fine. In seguito, non vedendo il rimborso nel mese di Giugno, ho fatto reclamo tramite la chat del servizio clienti, l'operatore mi informava che la richiesta gli risultava correttamente inviata e che avrebbero provveduto a effettuare il rimborso in fattura. Nella stessa chat gli contestavo il fatto che lo storno lo avrebbero fatto solo dalla data della richiesta, pertanto da quando Sky ha reso disponibile la procedura e non per tutto il periodo della sospensione, cioè dal 8 marzo al 22 giugno 2020. A oggi non ho ancora ricevuto nessun rimborso in fattura. Faccio presente che in fase di conciliazione, sono stato contattato telefonicamente da Sky con una proposta transattiva irrisoria che ho subito rifiutato e comunicando che qualsiasi proposta doveva passare dalla piattaforma, ma oltre a non aver fatto nessuna ulteriore proposta, hanno pensato bene di non presentarsi neanche all'udienza convocata dal conciliatore designato (Procedimento UG/396601/2021). Aggiungo per la fase di definizione che recentemente l'Antitrust ha multato Sky Italia per pratiche commerciali scorrette (Provvedimento PS11778) proprio per il cosiddetto "Sconto Coronavirus", in particolare, come accaduto al sottoscritto, per non aver rimborsato in modo automatico i clienti abbonati ai pacchetti Sky Sport e Sky Calcio, per aver ostacolato la procedura di richiesta e infine per non aver riconosciuto il rimborso per l'intero periodo di sospensione”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Rimborso per periodo di sospensione (3 mesi di abbonamento) pari a € 90;
- 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a € 300, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del regolamento AGCOM sugli indennizzi.
- 3) Indennizzo per il tempo dedicato a gestire il presente contenzioso di € 100.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia spa non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

In data 19/05/2022 è stata anche disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire copia delle fatture ricevute da Sky, relative al periodo di sospensione degli eventi e delle competizioni sportive per Covid.

In riferimento alla richiesta avanzata dall'istante al punto 1) di rimborso per il periodo di sospensione (3 mesi di abbonamento) pari a € 90, occorre richiamare il DPCM 9 marzo 2020 avente ad oggetto: "Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale", con cui è stata disposta la sospensione degli eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici e privati (art. 1, comma 3, lett. d), con le uniche eccezioni riportate nella disposizione medesima, a decorrere dal 10 marzo 2020 (art. 2). Tale situazione si è protratta sino al 12 giugno 2020, data indicata dal DPCM 11 giugno 2020, all'articolo 1, comma 1, lett. e): "a decorrere dal 12 giugno 2020, gli eventi e le competizioni sportive

riconosciuti di interesse nazionale dal CONI, dal CIP e dalle rispettive federazioni, ovvero organizzati da organismi sportivi internazionali, sono consentiti a porte chiuse ovvero all'aperto, senza la presenza del pubblico”.

Considerate le disposizioni sopra riportate si ritiene che l'istante non abbia usufruito dei servizi Sky riferiti agli eventi sportivi dal 10 marzo 2020 al 12 giugno 2020 e, pertanto, abbia diritto al rimborso dei canoni addebitati relativi al pacchetto Sport + Calcio per il suddetto periodo e non solo dall' 8 maggio al 31 maggio 2020 come viene indicato nella trascrizione della conversazione avvenuta con Sky Chat allegata all'istanza.

Tanto premesso, si rileva che le fatture depositate dall'istante n. XXX del 1 aprile 2020, n. XXX del 1 maggio 2020 e n. XXX del 1 giugno 2020 contengono addebiti riguardanti il pacchetto TV+Sport+Calcio, pertanto lo storno/rimborso dovrà essere effettuato con riferimento al periodo interessato dalla sospensione dei servizi e nella misura dei 2/3 del canone addebitato, non essendo stato il servizio “TV” interessato dalla sospensione predetta.

Preme sottolineare che nei termini di cui sopra si è già espresso il Corecom Umbria con le delibere numero 37/2021 e 42/2021.

In relazione alla richiesta dell'istante, di cui al punto 2), avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, occorre precisare che l'istante ha allegato alla domanda la trascrizione della conversazione avvenuta in data 19/06/2020 tramite il servizio Sky Chat, dove alle domande avanzate dal sig. XXX sono seguite risposte immediate da parte di una operatrice e che non sono presenti in istanza ulteriori reclami.

Si ritiene, quindi, che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti di cui all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, non meriti accoglimento.

Infine, la richiesta di indennizzo per il tempo dedicato a gestire il presente contenzioso di €. 100 di cui al punto 3) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (cfr. delibere Agcom nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, la società Sky Italia srl, nella persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:



- stornare/rimborsare gli addebiti relativi ai servizi Sport+ Calcio riferiti al periodo dal 10 marzo al 12 giugno 2020.

Respinge le richieste di indennizzo di cui ai punti 2) e 3).

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, 18/07/2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli