



DELIBERA N. 27

**XXX RINALDI / SKY ITALIA
(GU14/126488/2019)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX RINALDI del 22/05/2019 acquisita con protocollo n. 0221405 del 22/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che: “il primo aprile 2016 viene attivato un abbonamento comprensivo del servizio My Sky HD. Nonostante ripetuti reclami presentati invano al servizio clienti non si è riusciti mai ad attivare tale servizio e, pertanto, non si potevano registrare, mettere in pausa e rivedere i programmi televisivi, mentre il servizio veniva regolarmente addebitato in fattura nonostante l'omessa fruizione. In data 05.04.2016 viene inviata una PEC di reclamo, riscontrata da Sky che conferma l'avvenuta attivazione del servizio, quindi la fruizione dello stesso, solo a partire dal 28.04.2016. In data 09.05.2016 viene inviato, pertanto, un ulteriore reclamo a mezzo fax ove si richiede il rimborso di quanto pagato per un servizio non usufruito; Fax rimasto privo di alcun riscontro.”.

In base a tale premessa, ha chiesto: 1. l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio My Sky HD; 2. l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; 3. l'indennizzo per sospensione e/o malfunzionamento del servizio My Sky HD; 4. l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 9 maggio 2016; 5. le spese di procedura. La società non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi in data 17 maggio 2019, come da verbale di mancata comparizione, in atti.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha dedotto: “In data 25 febbraio 2016 il signor Rinaldi XXX ha accettato di riattivare l'abbonamento Sky n.123231XX, precedentemente chiuso, scegliendo la combinazione di pacchetti Sky TV + Calcio con il servizio tecnologico aggiuntivo HD ed usufruendo di una promozione commerciale che, per la durata di 12 mesi, prevedeva: - la visione del pacchetto Calcio gratuita anziché al costo di listino di €14/mese; - uno sconto di €4/mese sul canone di



abbonamento del servizio HD di €6/mese. La predetta offerta, come si evince chiaramente dal Vocal Order (...), non prevedeva l'attivazione del servizio tecnologico My Sky ma solo il servizio tecnologico HD. A fronte della riattivazione dell'abbonamento, in data 5 marzo 2016, Sky ha provveduto ad emettere la fattura n.4520129XX di €48,47, relativa al canone di abbonamento dal 25 febbraio 2016 al 30 aprile 2016, applicando correttamente gli sconti previsti dall'offerta. In data 5 aprile 2016 il legale del signor Rinaldi ha inviato una comunicazione per contestare la mancata attivazione del servizio tecnologico aggiuntivo gratuito MySky; in data 28 aprile 2016 il servizio clienti Sky ha contattato il legale per confermare, al fine di venire incontro alla richiesta del cliente, l'attivazione del servizio tecnologico aggiuntivo gratuito MySky, nonostante tale servizio non fosse previsto dall'offerta accettata dal cliente. In pari data il servizio clienti Sky ha provveduto, altresì, ad inviare un riscontro scritto al legale confermando la gestione effettuata e allegando il vocal order a riprova di quanto comunicato. Si ritiene opportuno osservare che, nei nostri sistemi informatici, non risulta la comunicazione del 9 maggio 2016 (nel rapporto allegato, infatti, non è riportato l'esito della trasmissione) con la quale il signor Rinaldi chiedeva il rimborso di quanto corrisposto per il servizio MySkyHD fino al 28 aprile 2016. A tal proposito, tuttavia, si segnala che la predetta richiesta non può essere accolta considerato che il canone per il servizio HD è dovuto in quanto lo stesso è stato regolarmente fruito dalla data di riattivazione dell'abbonamento avvenuta il 25 febbraio 2016 mentre il servizio MySky, come sopra indicato, è stato attivato gratuitamente in data 28 aprile 2016. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede nei confronti del signor Rinaldi e non ritiene fondate le richieste avanzate dallo stesso”.

In sede di replica, l'istante ha contestato - ex adverso - le argomentazioni sopra illustrate

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. L'istante ha dichiarato di aver richiesto all'operatore Sky il primo aprile 2016 l'attivazione di - un abbonamento comprensivo del servizio My Sky HD - , e che tale servizio gli sarebbe stato attivato il 28 aprile 2016, dopo l'invio di una PEC all'operatore. Dall'analisi della documentazione in atti e, in particolare, dall'esame della registrazione del Vocal Order, è invece emerso che quest'ultimo il 25 febbraio 2016 ha accettato di riattivare l'abbonamento precedentemente chiuso - n.123231XX -, scegliendo la combinazione di pacchetti Sky TV + Calcio con il servizio tecnologico aggiuntivo HD, aderendo così a una promozione commerciale, la cui durata era di 12 mesi. L'offerta prevedeva: “ la visione del pacchetto Calcio gratuita anziché al costo di listino di €14/mese e uno sconto di €4/mese sul canone di abbonamento del servizio HD di €6/mese”, con il servizio tecnologico HD, ma senza il servizio My Sky. Costui, al termine della registrazione, ha confermato, per di più, d'aver compreso le condizioni contrattuali riguardanti l'offerta, che gli sono state elencate, e ha espressamente dichiarato di voler riattivare l'abbonamento. Tuttavia, il 5 aprile 2016, in



seguito all' invio di reclamo dal legale dell'istante, volto a contestare la mancata attivazione del servizio tecnologico My Sky, l'operatore, nonostante tale servizio non fosse compreso nell'abbonamento rinnovato, come risulta dalla registrazione (per venire incontro alla richiesta dell'utente), l'ha attivato il successivo 28 aprile. Dell'avvenuta attivazione è stato tempestivamente informato il reclamante, al quale, ad ogni buon fine, gli è stato recapitato anche il Vocal Order, dimostrandogli d'aver agito in assoluta buona fede e correttezza. E' evidente che l'abbonamento è stato correttamente rinnovato, e ciò è confermato dalla fattura n.4520129XX emessa il 5 marzo 2016, di euro 48,47, relativa al canone riguardante il periodo 25 febbraio - 30 aprile 2016, in cui sono stati applicati correttamente gli sconti previsti dall'offerta, sopra citata.

Alla luce di tali premesse, la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio My Sky non può trovare accoglimento.

Analogamente, anche quella di indennizzo per mancata risposta al reclamo, stante che il ricorrente non ha dato prova dell'esito della trasmissione di esso. Difatti, la ricevuta da egli prodotta ne conferma la trasmissione, ma non l'avvenuta ricezione.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Rinaldi XXX, nei confronti della società Sky Italia.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



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

Reggio Calabria, 20 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

**Rosario
Carnevale
O = Consiglio
regionale della
Calabria
C = IT**