DELIBERA N. 55/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ BENEDETTI / SKY ITALIA ■
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10.2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 31.5.2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/332/2011, con cui il SIG. ■ BENEDETTI (di seguito, per brevità, Sig. Benedetti) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA ■ (di seguito, per brevità, Sky);

VISTA la nota del 14.07.2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 14.7.2011 con la quale il sig. Benedetti ha presentato memoria difensiva e documenti;

VISTA la nota del 29.8.2011 con la quale Sky ha presentato memoria difensiva e documenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (n. 4856/10 del 23.6.2010) e successiva istanza di definizione (n. 332/11 del 31.5.2011), l'utente lamentava:

i) di avere concluso un contratto con Sky con abbonamento (pacchetto cinema) al "*prezzo speciale di € 19,00 mensili*" con addebito su carta di credito;

ii) dal gennaio 2010, "*senza essere avvisato, da tariffa agevolata si è passati a tariffa piena*";

iii) inviava quindi disdetta del contratto, chiedendo altresì il rimborso delle somme indebitamente prelevate dalla propria carta di credito (€ 23,61 il 22.1.2010; € 43,00 il 22.2.2010; € 103,50 il 16.3.2010);

iv) nel marzo del 2011 aderiva ad una proposta telefonica di Sky che prevedeva l'abbonamento al pacchetto cinema al prezzo forfettario di € 29,00 sino a tutto il mese di settembre 2011;

v) verificando l'estratto conto della propria carta di credito, l'utente si avvedeva che Sky aveva indebitamente addebitato le seguenti somme: € 6,71 il 14.12.2010; € 29,90 rispettivamente in data 21.1.2011, 18.2.2011 e 11.3.2011; € 58,90 il 13.4.2011; € 29,90 il 10.5.2011;

vi) inviava quindi nuova disdetta del contratto;

vii) deduceva infine di non avere mai ricevuto risposta scritta ai reclami inoltrati a mezzo fax, "*salvo alcune telefonate per richiesta chiarimenti*", e di non avere mai ricevuto copia delle fatture, anche se ripetutamente richieste.

Chiedeva pertanto il rimborso della complessiva somma di € 369,32, oltre agli indennizzi di legge.

b) Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky all'udienza del 26.5.2011.

c) Con la successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/332/2011 del 31.5.2011, l'istante riproponeva le medesime domande già proposte in sede di tentativo di conciliazione. Depositava copia degli estratti conto relativi agli addebiti su carta di credito sino a quello del 10.5.2011, e memoria riepilogativa delle comunicazioni e disdette inviate a Sky. Nella memoria, in particolare, l'utente specificava che:

- nell'autunno del 2009 aderiva ad una proposta contrattuale, di cui non specificava le condizioni; a marzo 2010 veniva prelevata dalla sua carta di credito la somma di € 43,00, che a seguito di contatto con il call center, apprendeva essere la tariffa piena essendo scaduto il periodo promozionale; inviava quindi disdetta del contratto;

- nel mese di marzo 2011 accettava la promozione "pacchetto base + cinema" al costo una

tantum di € 29,00 sino al mese di settembre 2011, ma nel successivo mese di aprile si avvedeva che erano state prelevate somme diverse e maggiori dalla propria carta di credito di cui chiedeva il rimborso, fatta eccezione per € 29,00 che riteneva dovuti per l'adesione all'offerta del marzo 2011;

- inviava quindi disdetta contrattuale con raccomandata del 28.4.2011;

- chiedeva il rimborso della somma di € 369,32 pagata e non dovuta, nonché lo storno delle fatture emesse successivamente al recesso.

d) Con memoria del 29.8.2011 Sky deduceva che:

1) il 6.12.2008 l'utente aveva concluso un contratto (abbonamento n. 11162 [REDACTED]) di durata annuale, per i pacchetti Mondo Sky + Cinema, aderendo alla promozione che prevedeva uno sconto di € 20,00 mensili per 12 mesi sul canone di abbonamento di € 39,00 mensili (inclusivo di Iva al 10%); Sky depositava copia di tale contratto, recante la sottoscrizione del sig. Benedetti;

2) la prima fattura veniva emessa nel mese di gennaio 2009 - successivamente all'entrata in vigore dell'art. 31 del D.L. n. 185/2008 convertito in L. n. 2/2009 che introduceva il regime di Iva al 20% per i servizi di televisione a pagamento: sia il canone di abbonamento, che lo sconto promozione, venivano pertanto adeguati alla nuova aliquota Iva (€ 42,54 mensili, il canone, i.i.; € 21,83 mensili, lo sconto, i.i.) con conseguente applicazione del canone mensile in promozione di € 20,71; tale promozione aveva validità e scadenza sino al mese di dicembre 2009 (12 mesi);

3) il 4.2.2009 l'utente recedeva dal contratto; tale richiesta veniva gestita da Sky per la data del 31.3.2009;

4) il 2.4.2009 l'utente aderiva ad una proposta di Sky, che prevedeva la prosecuzione del contratto con l'attivazione di tutti i pacchetti (Mondo Sky+Cinema+Sport+Calcio) al prezzo promozionale scontato di € 15,00 mensili per i primi 6 mesi (dal mese di maggio 2009 e sino al mese di ottobre 2009), anziché al prezzo di listino di € 42,54 che sarebbe stato applicato al termine della promozione ed a decorrere dal mese di novembre 2009;

5) a causa di un errore di sistema, la precedente offerta non veniva annullata, sicché Sky ha applicato – e l'utente ha usufruito contemporaneamente di - entrambi gli sconti (a+d) per un periodo di 6 mesi; la somma degli sconti delle 2 offerte ha comportato un credito a vantaggio dell'utente che è stato utilizzato da Sky a parziale copertura del periodo 2.4.2009-31.1.2010; il 5.1.2010 Sky emetteva la fattura n. [REDACTED] di € 35,05, riepilogativa delle 2 promozioni applicate nel predetto periodo 2.4.2009-31.1.2010, applicando (erroneamente, ma sempre favor utentis) la seconda promozione (d) sino al mese di dicembre 2009 incluso anziché sino al mese di ottobre 2009 come da contratto, conseguentemente addebitando sulla carta di credito dell'utente il residuo dovuto per il mese di gennaio 2010 di € 23,61;

6) a decorrere dal mese di gennaio 2010, Sky applicava pertanto il prezzo di listino di € 42,54 mensili;

7) Sky ometteva di chiedere all'utente gli importi cui avrebbe avuto diritto in base all'ultimo contratto (d) concluso, pari ad € 42,54 mensili per i mesi di novembre e dicembre 2009;

8) *“in data 11.3.2010 e 30.3.2010 il cliente inviava richiesta di recesso”* e di rimborso dei canoni da gennaio a marzo 2010; la chiusura veniva *“registrata per il 30.4.2010”*;

9) il 13.4.2010 Sky inviava risposta scritta di rigetto del reclamo dell'utente, essendo stato correttamente fatturato, a decorrere da gennaio 2010, il prezzo di listino; il 26.4.2010 Sky inviava una seconda comunicazione scritta di rigetto del reclamo, confermando l'applicazione delle promozioni cui l'utente aveva aderito nonché, alla loro scadenza, la prosecuzione del contratto al prezzo di listino;

10) il 5.5.2010 Sky emetteva nota di credito *"attestante lo storno della fattura emessa ad aprile 2010 di € 43,00 e, nel mese di giugno 2010, è stato inviato al cliente un assegno bancario per il rimborso della suddetta somma, precedentemente pagata"*;

11) il 16.6.2010 *"risulta che il cliente abbia nuovamente accettato di riattivare l'abbonamento aderendo ad una nuova promozione"* (Mondo Sky+Cinema+Sport+Calcio) che prevedeva per i primi 4 mesi il prezzo scontato una tantum di € 19,00 anziché il prezzo di listino di € 69 mensili, al termine dei quali, in mancanza di dichiarazione di recesso dell'utente, il contratto sarebbe proseguito al prezzo di € 29,90 mensili per ulteriori 12 mesi; a seguito dell'adesione dell'utente, Sky inviava *"una comunicazione per posta contenente la descrizione della promozione attivata e 2 messaggi sul decoder per informarlo, in prossimità della scadenza della promozione, che in caso di mancata comunicazione il contratto di abbonamento sarebbe proseguito al prezzo di listino di € 29,90 mensili"*, come poi avvenuto, non avendo l'utente inviato alcuna comunicazione di recesso;

12) *"a seguito di disagio tecnico sui sistemi informatici di Sky, di cui il cliente è stato tempestivamente informato con messaggio sul decoder, il canone per il periodo 16.6-31.7.2010 è stato fatturato (fatt. n. █████ del 5.7.2010) al prezzo di listino di € 69 mensili senza lo sconto previsto dall'offerta; ...per tale motivo è stato effettuato lo storno dell'importo maggiormente addebitato con l'emissione della nota di credito del 5.8.2010, che ha creato un credito di € 96,00 utilizzato a copertura delle fatture successivamente emesse fino ad esaurimento dello stesso ossia fino a parte della fattura di dicembre 2010 di € 29,90 per la quale è stato addebitato unicamente l'importo di € 6,71"*;

13) da gennaio a marzo 2011 è stato fatturato e addebitato l'importo di € 29,90;

14) a marzo 2011 *"il cliente accettava l'offerta che prevedeva, in aggiunta al pacchetto Mondo Sky, la visione del "Ticket Cinema fino al 30.9.2011 al costo una tantum di € 29,00 anziché al prezzo di listino di € 91,00; il 5.4.2011 è stata emessa la fatt. n. █████ di € 58,90 comprensiva del canone mensile Mondo Sky e del costo una tantum del Ticket Cinema"*;

15) *"a seguito di una segnalazione del cliente relativa alla mancata gestione della richiesta di recesso da lui inviata"* Sky registrava la chiusura dell'abbonamento dapprima per la scadenza del contratto del 31.12.2011 e, successivamente a miglior verifica e sulla base della disdetta del 28.4.2011 di cui *"il cliente ha nel frattempo prodotto copia"*, per la data del 31.5.2011; Sky ha inoltre *"provveduto a predisporre il rimborso dei canoni addebitati per la mensilità da giugno ad agosto 2011, oltre l'importo di € 29,00 per la promozione relativa al Ticket Cinema, per una somma complessiva di € 118,70"*.

Sky concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

Alla memoria difensiva, Sky allegava: copia del contratto sottoscritto dal sig. Benedetti; copia delle C.G.C. e della Carta dei Servizi; copia delle fatture emesse; copia delle risposte del 13.4.2010 e del 26.4.2010 ai reclami dell'utente.

e) All'udienza di definizione della controversia, ex art. 16, comma 4 di cui al Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, Sky non si è presentata ed il Legale Istruttore ha rimesso gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

L'utente lamenta la mancata applicazione degli sconti promozionali via via offerti da Sky ed il conseguente prelievo, dalla propria carta di credito, di somme eccedenti quelle pattuite di cui chiede il rimborso; chiede altresì lo storno delle fatture emesse successivamente al recesso, oltre ad indennizzo "*per la mancata partecipazione di Sky alle udienze*".

Tra le parti è intercorso lungo rapporto contrattuale, contraddistinto dal susseguirsi di sconti e promozioni, recessi anticipati e rinnovi a nuove condizioni, ma di tali vicende del rapporto contrattuale non vi è interpretazione univoca, sicchè occorre ricostruire – con l'ausilio della documentazione prodotta da entrambe le parti, e le ammissioni contenute nei rispettivi scritti difensivi - quale sia stato il contenuto degli accordi e dei contratti via via intercorsi.

- E' dunque possibile affermare che tra le parti – nel periodo dicembre 2008 / dicembre 2009 – era in corso un contratto di abbonamento ai pacchetti Sky + Cinema al canone mensile in promozione di € 20,71 per i primi 12 mesi, così correttamente calcolato da Sky a seguito dell'adeguamento dell'aliquota Iva al 20% introdotto dall'art. 31 del D.L. n. 185/2008 convertito in L. n. 2/2009; la facoltà di Sky di adeguare l'Iva alla normativa vigente o sopravvenuta in corso di rapporto, è espressamente prevista dall'art. 3.2 delle C.G.A. Il contratto aveva durata annuale e, salvo disdetta, si sarebbe rinnovato di anno in anno al prezzo di listino di € 42,54 mensili.

Tale contratto scritto è stato prodotto da Sky, e reca in calce la sottoscrizione del sig. Benedetti.

- Tale contratto, non essendo stato disdetto dall'utente, si rinnovava al prezzo di listino di € 42,54 mensili a decorrere dal mese di gennaio 2010: per tale motivo, la doglianza dell'utente, relativa agli addebiti per i mesi di gennaio, febbraio e marzo 2010 è fondata solo in parte e va rigettata almeno fino alla mensilità di aprile 2010, quando cioè è divenuto operativo il recesso esercitato nel precedente mese di marzo.

- E' pacifico infatti tra le parti, che nel mese di marzo 2010 l'utente recedesse dal contratto; Sky registrava quindi la chiusura del contratto per il 30.4.2010 e, correttamente, stornava la fattura

n. [redacted] del 16.4.2010. Sky sostiene che successivamente l'utente avrebbe aderito ad una nuova proposta (*"risulta che il cliente abbia nuovamente accettato di riattivare l'abbonamento aderendo ad una nuova promozione"* il 16.6.2010), al canone di 19 euro mensili per quattro mesi, anziché 69, con rinnovo automatico a 29,90 euro al termine del periodo promozionale; senonché, a detta del gestore, sulla prima fattura emessa a luglio 2010 di 103,50 euro, sarebbe stato erroneamente applicato il prezzo di listino anziché quello promozionale determinando un credito a favore dell'utente destinato dal gestore a "coprire" le mensilità successive fino a novembre e parte di dicembre 2010. Tuttavia non vi è prova della prosecuzione del vincolo contrattuale per il periodo compreso tra giugno 2010 e marzo 2011, né del suo contenuto e pertanto, la fattura del 5.7.2010 di 103,50 euro, più i canoni addebitati per le mensilità di dicembre 2010, gennaio 2011 e febbraio 2011, vanno rimborsate per complessivi Euro 170,00 [103,50 +6,71+29,90 +29,90]

- Solo a far data dal mese di marzo 2011, può ritenersi raggiunta la prova che tra le parti sia intercorso nuovo contratto, per stessa ammissione dell'utente: ciò che tuttavia non è pacifico è, anche in tale caso, il contenuto di questo nuovo contratto, posto che l'utente afferma avere aderito ad una promozione "pacchetto base + cinema" al costo una tantum di € 29,00 sino al mese di settembre 2011; mentre Sky afferma che *"l'offerta ... prevedeva, in aggiunta al pacchetto Mondo Sky (ad € 29,90 mensili, in applicazione del contratto asseritamente sottoscritto il 16.6.2010), la visione del "Ticket Cinema fino al 30.9.2011 al costo una tantum di € 29,00 anziché al prezzo di listino di € 91,00; il 5.4.2011 è stata emessa la fatt. n. [redacted] di € 58,90 comprensiva del canone mensile Mondo Sky e del costo una tantum del Ticket Cinema"*.

Non essendo stati prodotti né l'offerta promozionale, né il contratto, non può ritenersi raggiunta la prova di quanto asserito da Sky relativamente al contenuto di tale nuovo contratto ed al profilo tariffario, sicché all'utente va riconosciuto l'ulteriore rimborso richiesto, limitandolo però alle sole somme aggiuntive rispetto al riferito canone di 29,00 euro, per le mensilità decorrenti dalla stipula contrattuale (marzo 2011) fino al 31.5.2011, data di definitiva cessazione del contratto a seguito di nuova disdetta dell'utente del 28.4.2011. Somme così ripartite: 0,90 Euro sulla fattura del 5.3.2011, 0,90 euro sulla fattura del 5.5.2011, oltre a 29 euro sulla fattura del 5.4.2011, quale contributo previsto una tantum per il Ticket Cinema, per un totale di 30,80 euro. Con riferimento a tale ultima voce infatti, pur avendo il gestore dichiarato nelle memorie di aver proceduto al relativo storno, tuttavia non ha prodotto alcuna prova in merito al susseguente rimborso materiale a favore dell'utente, il quale, *ex adverso*, ha fornito evidenza del relativo prelievo sul proprio estratto conto.

Complessivamente, pertanto, l'utente ha diritto al rimborso della somma di 200,80 (duecento/80)
- L'utente ha inoltre diritto allo storno di ogni fattura eventualmente emessa da Sky successivamente al 31.5.2011, data di efficacia del recesso dell'utente.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione, né a quella di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo.

L'utente si è espressamente lamentato di tale assenza, chiedendo il pagamento di un indennizzo che, tuttavia, in quanto tale non è previsto dalle norme contrattuali o regolamentari. Il predetto disagio subito e lamentato dall'utente, presente ad entrambe le udienze, è però indirettamente indennizzabile dalla previsione della condanna alle spese dell'operatore, che si ritiene pertanto equo liquidare in € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ■■■ BENEDETTI, sia da accogliere parzialmente, come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al sig. ■■■ BENEDETTI un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ BENEDETTI in data 31 maggio 2011.

La società SKY ITALIA ■■■ è pertanto tenuta a disporre lo storno di tutte le fatture eventualmente emesse successivamente al 31.5.2011.

La società SKY ITALIA ■■■ è inoltre tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 200,8= (duecento/80=) a titolo di rimborso di somme pagate in eccedenza al dovuto, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data dei rispettivi prelievi;
- b) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto