

DELIBERA N. 120/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/336572/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 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”* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 07/10/2020 acquisita con protocollo n. 0412772 del 07/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito per brevità Sky) di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. xxxx, lamenta l’*“[a]pplicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite”*

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato:

- *“[i]n data 06/08/2017 avev[a] sottoscritto un contratto con Sky per il pacchetto Sky tv+calcio al costo di 21,90 euro al mese per 24 mesi”*.
- *“A causa del passaggio (avvenuto nel mese di novembre 2017) dalla fatturazione mensile alla fatturazione a 4 settimane, dal 1/4/2018 [veniva] applicata una maggiorazione sul contratto pari a una tredicesima mensilità, cosicché il prelievo dalla carta di credito per le fatturazioni a seguire è stato maggiorato progressivamente (21,95 euro per i mesi di aprile, maggio, giugno e luglio 2018; 23,08 euro per il mese di agosto 2018; 23,70 euro dal mese di settembre 2018 al mese di luglio 2019). Ma [aveva] sottoscritto un contratto a scadenza MENSILE, e 5 mesi prima che Sky passasse - senza poterlo fare, cosa che poi è stata stabilita per legge - alla fatturazione a 4 settimane”*;
- *“[n]el mese di ottobre, dopo aver contattato più volte il (...) servizio clienti per telefono e chat ed aver da esso ricevuto risposte evanescenti, incaricav[a] un legale (...) che scriveva a Sky 2 lettere sottolineando l'improprio addebito a [suo] carico e precisando che, ove non fossero state ripristinate le condizioni del contratto (...) sottoscritto, avre[bbe] provveduto alla disdetta: alla prima lettera Sky rispondeva in data 20/11/2018, precisando che il numero di fatture emesso sarebbe stato di 13 e non di 12 e dicendo che non accoglieva la (...)”*

richiesta; alla seconda lettera non rispondeva. Pertanto in data 11/11/2018 [provvedeva] necessariamente (...) alla disdetta del contratto, avendo già dovuto pagare un importo extra rispetto al contratto senza poter fare niente, e continuare a pagare le bollette fino al termine naturale del contratto (agosto 2019)".

In data 6 ottobre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando *"i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.794.40"*:

- i) *"la restituzione della somma che (...) è stata indebitamente sottratta dalla carta di credito su cui venivano addebitate le bollette di Sky, per l'importo complessivo della tredicesima mensilità non dovuta (21,90 euro)";*
- ii) *"importo di 2,50 euro per ogni giorno di servizio tariffario non richiesto (per 16 mesi complessivi, da aprile 2018 a luglio 2019 compreso, quindi per un totale di 497 giorni complessivi) ai sensi dell'Art 9 del regolamento per gli indennizzi di AgCom";*
- iii) *"l'importo di 2,50 euro/die per la mancata risposta a reclamo scritto, a partire da dicembre 2018 (periodo della seconda lettera del ... legale) per un totale di almeno 7 mesi complessivi (almeno 212 giorni complessivi). Tutto ciò anche per aver dovuto incaricare un legale solo a causa della inadempienza di Sky, senza peraltro trarne giovamento, e per aver dovuto necessariamente rinunciare al contratto con Sky per non ricevere altri addebiti impropri."*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che:

- l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti;
- con riferimento a parte della doglianza *sub iii)* volta al lamentare la necessità di incaricare un legale si evidenzia che trattasi di richiesta risarcitoria che risulta estranea alle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

- le domande dell'istante saranno intese, in ottica di *favor utentis*, in una maniera più sfumata, atteso che la definizione della controversia ha, in ogni caso, contenuto vincolato ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento nella misura in cui è prevista la sola possibilità di condannare gli operatori a liquidare indennizzi e/o restituire o stornare somme non dovute.

Tutto ciò premesso, la richiesta *sub i)* dell'istante sarà interpretata alla luce della documentazione dalla stessa allegata in atti, volta a contestare la fatturazione emessa in quanto eccedente al canone mensile di euro 21,90 e ad ottenere il rimborso di quanto pagato in più rispetto a tale somma concordata con il contratto sottoscritto il 6 agosto 2017.

La predetta doglianza è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In relazione a fatti posti alla base della controversia occorre richiamare che, a far data 1° ottobre 2017, la società Sky era passata ad una cadenza di fatturazione a 4 settimane e che, dal 1° aprile 2018, la medesima società era tornata ad applicare la fatturazione su base mensile.

Bisogna, nel caso di specie, fare riferimento alla modifica del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni. Sul punto si richiama che la delibera n. 269/18/CONS rilasciata nel 2019, ha imposto a tutte le compagnie telefoniche (linea fissa e dati) di posticipare le fatture di 2-3 giorni di ogni mese, pari a quelli erosi dalla fatturazione a 28 giorni, indicando nuove tempistiche per eliminare, in favore degli utenti coinvolti, gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine per l'adeguamento di cui all'art. 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS, coincidente con il 23 giugno 2017.

In particolare, entro il 31 dicembre 2018, le società TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A. hanno dovuto attuare quanto previsto nelle diffide impartite con le delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS mediante la completa restituzione dei giorni erosi per effetto della predetta violazione della citata delibera n. 121/17/CONS.

A questo proposito, va ricordato che l'articolo 1, comma 1-bis del DL 1 gennaio 2007, n.7, prevede che *"I contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, ad esclusione di quelli promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su base mensile o di multipli del mese"* e l'articolo 1-ter, successivo, stabilisce che *"gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione"* (comma inserito dall'articolo 19-quinquiesdecies, comma 1, lett. a), DL 16 ottobre 2017 n. 148, convertito, con modificazioni, dalla L. 4 dicembre 2017, n. 172), termine coincidente con il 5 aprile 2018, data, evidentemente, posteriore al 1 aprile 2018.

Dagli atti del procedimento risulta la fattura del 1° aprile 2018 recante la seguente comunicazione dell'operatore:

“La presente fattura è la prima con cadenza mensile come previsto dalla Legge 172/2017”, specificando che a partire da tale “mese l'importo di ciascuna fattura [sarebbe stato] calcolato su base mensile, mantenendo fisso l'attuale costo dell'abbonamento annuale e dividendo semplicemente tale importo per dodici mensilità anziché tredici. Il costo del tuo abbonamento annuale non cambia, rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017 ed è perciò equivalente a quello fatturato ogni 4 settimane, salvo eventuali modifiche da parte tua della composizione di abbonamento”.

Parte istante, sul punto, ha contestato di avere sottoscritto un contratto che prevedeva la spesa mensile pari ad euro 21,90. Tale contratto, cui aveva aderito prima del passaggio alla fatturazione a 28 giorni, prevedeva una spesa dell'abbonamento annuale pari ad euro 262,8 ovvero euro 21,90 su 12 mensilità. Sulla base di tale assunto, l'istante ha lamentato che le fatture emesse successivamente alla data del 1° aprile 2018 fossero d'importo superiore alla somma di euro 21,90. A titolo esemplificativo la fattura del 1° luglio 2019 riportava, infatti, un importo di euro 23,70.

Nel caso di specie, occorre evidenziare che Sky non ha presentato memorie, né ha presenziato all'udienza per il tentativo di conciliazione.

Nella lettera con la quale veniva comunicata la variazione della fatturazione da 28 giorni a mensile, Sky aveva appunto evidenziato che *“[i]l costo [dell'] abbonamento annuale non [sarebbe] cambia [to], rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017 ed è perciò equivalente a quello fatturato ogni 4 settimane, salvo eventuali modifiche da parte (...) della composizione di abbonamento”.*

Tuttavia l'istante lamenta proprio il mutarsi dell'importo dell'abbonamento annuale, rilevando addebiti sulla carta di credito superiori alle 21,90 euro mensili per un importo complessivo annuale superiore a quello contrattualmente atteso, in palese contraddizione con quanto affermato da Sky nella comunicazione inviata all'utente.

Sul punto si richiama l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni*

tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Dalla documentazione, inoltre, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società, in assenza di memorie in atti, non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato dall'istante. Si rileva, sulla documentazione in atti, che, a fronte reclamo, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili. Al tal proposito deve evidenziarsi che la risposta datata 20 novembre 2018, indirizzata al legale dell'istante, non dà riscontro in termini quantitativi alla contestazione rivolta al gestore, limitandosi ad evidenziare che *"il numero di fatture emesse in un anno sarà 12 anziché 13 (l'importo di ciascuna fattura mensile sarà calcolato mantenendo fisso l'attuale costo dell'abbonamento annuale e dividendo tale importo per 12 mensilità con eventuale arrotondamento dell'importo per difetto)"*, ripetendo sostanzialmente quello che era scritto in fattura. La società Sky, in tale informativa, fa riferimento al costo dell'abbonamento annuale valido alla data del 1° ottobre 2017, ma non specificandone il *quantum*, rimane incontestata la doglianza dell'istante.

Deve richiamarsi al riguardo che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sull'operatore l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e/o della rimodulazione delle stesse. A tal fine non risulta provato, tra l'altro, il ricevimento da parte dell'istante della modifica unilaterale delle condizioni del contratto con decorrenza 1° ottobre 2017.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto in accoglimento della domanda *sub i)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture

emesse da Sky successivamente al 1° aprile 2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in eccedenza rispetto al contributo pari a euro 21,90. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non sono meritevoli di accoglimento le ulteriori doglianze di cui ai punti *sub ii)* e *iii)* atteso che, rispettivamente, il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR) e per quanto attiene alla domanda *sub iii)*, non sono presenti agli atti i reclami citati in narrativa ma unicamente la lettera di disdetta contrattuale.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante, da parte della società Sky, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile con il ricalcolo delle fatture emesse da Sky successivamente al 1° aprile 2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e con le modalità indicate nel formulario) di quanto fatturato in eccedenza rispetto al contributo pari a euro 21,90. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.
4. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)