AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 45/2024

ETTORE XXXXXXXX XXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)

(GU14/463430/2021)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 7/5/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0396453 del 06/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "n qualità di A.U. della X.X.X. XXXXXXXXXX Srl, nel gennaio 2020 ho sottoscritto con TIM contratto di servizi di telefonia per la numerazione fissa della mia attività commerciale (08xxxxx48), aderendo in particolare all'offerta "TIM TUTTO SENZA LIMITI 7M ULL" al costo di euro 25,00 mensili. Il contratto prevedeva, inoltre, la fornitura di un modem per la ricezione del wifi, che però non mi è stato mai consegnato. Successivamente, al predetto contratto è stato associato - tramite contatto telefonico - anche il numero mobile 33xxxxxx03 per euro 10,00 mensili. Senonché fin dai primi giorni di fornitura del servizio, sono stati riscontrati numerosi disservizi di natura tecnica, soprattutto alla connessione alla rete internet, mai funzionante. Non solo. Nonostante tutto ciò, TIM ha proseguito il ciclo di fatturazione, addebitandomi, però, importi superiori e relativi a servizi diversi rispetto a quelli pattuiti e mai concordati. Sulla base di tali premesse chiede: I) Storno posizione debitoria con ritiro pratica recupero crediti; II) indennizzo disagi patiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. Già con delibera n. 488/18/CONS, sulla base di ripetute segnalazioni riferite a una pratica commerciale attuata su larga scala dalla convenuta Sky Italia Srl, l'Agcom ha censurato il comportamento di quest'ultima diffidandola «al rispetto, nei termini di cui in motivazione, delle disposizioni rilevanti di cui all'art. 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS» e ordinandole di «informare, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5 dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, tutti gli utenti che [avessero] sottoscritto il pacchetto 'Sky Calcio' a condizioni diverse da quelle attualmente vigenti dell'intervenuta modifica delle condizioni contrattuali del citato pacchetto e del conseguente diritto di recedere senza costi di disattivazione né penali». L'Autorità ha infatti ritenuto che la riduzione degli incontri sportivi offerti in visione nel pacchetto "Sky Calcio", senza previa informazione agli utenti, costituisca una violazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi

alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche nella parte in cui prevede, per il cliente, il diritto di scegliere se accettare o meno condizioni contrattuali difformi da quelle inizialmente pattuite, con facoltà di recedere senza l'addebito di penali o costi di dismissione. Nel caso di specie, emerge che l'istante, non informato circa le nuove condizioni contrattuali, non sia stato messo nella condizione di decidere se accettarle o meno. Nella procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sussiste «il potere-dovere di riferirsi e di utilizzare, nella valutazione della fattispecie sottoposta a definizione, tutte le norme e i principi generali dell'ordinamento» (Cfr, Par. III.5.1 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, Del. n. 276/13/CONS). Deve trovare dunque applicazione, nella risoluzione della presente controversia, l'art. 1464 del codice civile, che recita: «Quando la prestazione di una parte è divenuta solo parzialmente impossibile, l'altra parte ha diritto a una corrispondente riduzione della prestazione da essa dovuta, e può anche recedere dal contratto qualora non abbia un interesse apprezzabile all'adempimento parziale». Il caso di specie, a ben vedere, rappresenta un'ipotesi di impossibilità parziale di adempimento delle prestazioni originariamente pattuite, determinata dalla perdita, da parte di Sky, dei diritti Tv su alcune delle partite che si era impegnata a trasmettere. Il codice civile offre, dunque, a fronte del parziale inadempimento dell'operatore, il rimedio della "corrispondente" riduzione della prestazione del cliente (oltre all'ormai pretermesso diritto di recesso). Per la fattispecie in esame l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) non prevede indennizzi. Deve tuttavia ricordarsi che nella procedura di definizione delle controversie vige un principio di favor utentis che impone, ogni qualvolta sia possibile e laddove il disservizio sia descritto in maniera puntuale, di interpretare l'istanza in un significato tale da consentire il dispiegarsi di un'utilità giuridica; la domanda di indennizzo deve dunque essere esaminata alla stregua di una domanda di rimborso parziale dei canoni a fronte della riduzione dell'offerta televisiva. Si deve infatti ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame dei Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In base a tale regola generale di cui all'art. 1464 del codice civile può essere riconosciuto in favore dell'utente il rimborso parziale dei canoni versati per le annualità 2018, 2019, 2020 e 2021 (come emerge dai reclami in atti), ovvero fino alla data della compiuta informazione al cliente circa le diverse condizioni contrattuali sopravvenute, anche se in misura non necessariamente coincidente con la quantificazione operata dall'utente. La riduzione del numero di match trasmessi ha, di fatto, determinato un aumento del prezzo inizialmente previsto per ogni singolo match. Perché l'assetto giuridico/economico del contratto rimanga inalterato, l'operatore sarà dunque tenuto al ricalcolo del canone addebitato per il pacchetto "Sky Calcio" secondo il seguente criterio (cfr. Corecom Puglia, Del. n. 65/2021): una volta individuato il valore del pacchetto

"calcio" rispetto al canone corrisposto per il contratto di abbonamento nel suo complesso, tale importo andrà diviso per il numero di ore di trasmissione inizialmente previste e successivamente moltiplicato per il numero di ore effettivamente offerte in visione, non tenendo conto di eventi sportivi eventualmente trasmessi in sostituzione (al fine di non vanificare la riduzione), con rimborso della differenza tra quanto addebitato e il risultato della suddetta operazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Sky Italia S.r.l. è tenuta al ricalcolo degli importi addebitati per gli anni di abbonamento dal 2018 al 2021, ovvero fino alla data della compiuta informazione al cliente circa le diverse condizioni contrattuali sopravvenute, secondo i criteri esposti in motivazione, e a rimborsare in favore dell'utente, mediante bonifico bancario, le somme corrisposte in eccesso, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

2. 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.

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.

Bari, 7 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco