



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 11 del 24 MARZO 2016

OGGETTO 9	Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XX
------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

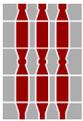
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Sky Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 marzo 2016,

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*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE le delibere Agcom, n. 63/12/CIR, 79/12/CIR, 101/12/CIR, 61/15/CIR e 16/16/CIR;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima del 24 agosto 2015 con la quale il Sig. XXX, corrente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a differenza di quanto previsto in contratto, che prevedeva un costo mensile di euro 42, nelle fatture veniva addebitato il costo mensile di 60 euro;

b) le maggiorazioni non sono mai state comunicate all'utente, il quale non riscontrava l'anomalia poichè i canoni venivano corrisposti direttamente dal conto corrente;

c) di tale circostanza si accorgevano i figli del sig. XXXX, solo dopo il decesso di quest'ultimo.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

I) il rimborso di quanto pagato in esubero, a decorrere dalla data di conclusione del contratto, per un ammontare di 1440 euro;

II) indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

- a) il signor XXXX ha stipulato l'abbonamento n. XXXX in data 30 gennaio 2007 con la Promozione Argento 100 Euro Discount che prevedeva uno sconto di €10 per 10 mesi sul canone di abbonamento del pacchetto scelto MONDO SKY + CINEMA + SPORT;
- b) a partire dal 1° febbraio 2007, Sky ha modificato il prezzo del pacchetto Mondo che ha comportato così un aumento del costo di abbonamento di € 2 informando tutti i clienti tramite: (i) la pubblicazione di una comunicazione su una pagina dedicata della rivista SKY Magazine di febbraio 2007, (ii) l'invio di una lettera informativa al loro domicilio e (iii) la Carta servizi;
- c) Il suddetto adeguamento è stato applicato al signor XXX solo al termine del periodo promozionale (10 mesi) applicando uno sconto aggiuntivo mensile di €2 e dal mese di gennaio 2008, pertanto, il costo del canone di abbonamento è passato a listino, come si evince dalle fatture allegate (fattura n. XXX del 5 dicembre 2007 e fattura n. XXXX del 5 gennaio 2008);
- d) dal 1 luglio 2008 Sky ha modificato l'offerta commerciale con un nuovo listino prezzi, applicato al signor XXXX a partire dal 1 settembre 2008, come si evince dalle fatture allegate (fattura n. XXXX del 5 agosto 2008 e fattura n. XXXX del 5 settembre 2008): il nuovo listino è stato comunicato agli abbonati tramite: (i) le riviste con i programmi SKY di luglio-agosto 2008 (SKY Magazine e SKYLife), (ii) il sito internet www.sky.it, (iii) un'apposita comunicazione inviata al loro domicilio, (iv) un messaggio in fattura, e (v) la Carta servizi;
- e) a gennaio 2009 con l'entrata in vigore del Decreto Legge 29 novembre 2008 n.185, l'aliquota IVA sugli abbonamenti alla pay tv è passata dal 10% al 20% comportando, quindi, una modifica del canone di abbonamento, come si evince dalle fatture allegate (fattura n. XXXX del 19 dicembre 2008 e fattura n. XXXX del 5 febbraio 2009): Sky ha provveduto a darne comunicazione agli abbonati tramite : (i) una lettera pubblicata nelle riviste dei programmi Sky (SKY Magazine e SKYLife) di gennaio-febbraio 2009, (ii) il canale 999 della propria guida elettronica dei programmi (o EPG), (iii) alcuni spot televisivi prodotti da Sky e diffusi sui propri canali, (iv) informativa pubblicata sul sito www.sky.it nella sezione "Area clienti", (v) un messaggio in fattura, nonché (vi) nella propria Carta Servizi;
- f) a partire dal 1 luglio 2009 SKY ha adottato un nuovo listino che prevedeva per i pacchetti superiori a Mondo un arrotondamento dei prezzi. Tale modifica è stata comunicata tramite: (i) le riviste programmi di Sky di luglio-agosto 2009, (ii) il sito internet www.skytv.it, (iii) il messaggio in fattura, nonché (iv) la Carta servizi;
- g) nel caso del signor XXX la variazione di €0,37 rispetto al prezzo precedentemente in vigore è stato compensato fino al 31 dicembre 2009 con l'applicazione di uno sconto aggiuntivo di pari importo, come si evince dalle fatture allegate (fattura n. 206014389 del 5 luglio 2009 e fattura n. 207062492 del 5 agosto 2009);



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

h) a gennaio 2010, previo invio di una comunicazione al cliente, il canone di abbonamento è stato allineato a quello di listino, come da fattura che si allega (fattura n. XXX del 5 gennaio 2010);

i) da settembre 2011 il canone è stato adeguato di €2; al signor XXX, però, tale adeguamento del canone non è stato applicato fino a dicembre 2011, in quanto la società ha deciso di mantenere bloccato il costo adottando uno sconto mensile pari all'aumento stesso, come da fattura allegata (fattura n. XXXX del 5 settembre 2011);

l) a fronte dell'approvazione della manovra finanziaria, avvenuta con legge 148/2011 di conversione del Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138, l'aliquota IVA è stata modificata dal 20% al 21% ed è stata applicata a tutti i clienti Sky a partire dalla fattura di ottobre 2011, comportando pertanto un aumento del canone di abbonamento, come si evince dalla fattura allegata (fattura n. XXXX del 5 ottobre 2011);

m) da gennaio 2012, previo invio di una comunicazione al cliente, il canone di abbonamento è stato allineato a quello di listino, come si evince dalla fattura allegata (fattura n. XXXX del 5 gennaio 2012);

n) in data 9 gennaio 2015 il signor XXXX ha inviato la richiesta di chiusura dell'abbonamento per decesso dell'intestatario. La società ha provveduto a chiudere con effetto immediato il contratto e a stornare le fatture non pagate di novembre e dicembre 2014;

o) la richiesta di restituzione delle somme corrisposte in più rispetto al canone iniziale non può essere accolta, tenuto conto che il cliente è stato informato, in occasione di ciascun aumento, della modifica relativa al canone di abbonamento e che lo stesso, in qualsiasi momento, aveva la possibilità sia di prendere visione delle variazioni tariffarie, sia di richiedere chiarimenti rivolgendosi al call center, sia di modificare la combinazione di pacchetti in qualsiasi momento, sia infine di valersi del diritto di recesso dandone comunicazione con un preavviso di 30 giorni.

In base a queste premesse, l'operatore dichiara di aver agito in assoluta correttezza e buona fede e di aver adempiuto gli obblighi contrattuali senza incorrere in alcuna responsabilità.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande dell'istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e nei termini di seguito indicati.

Dalla documentazione in atti, risulta che il 30 gennaio 2007 il Sig. XXX ha sottoscritto una proposta di abbonamento con il gestore Sky. Tale documento, con riguardo alle condizioni tariffarie applicate, riporta l'applicazione di uno sconto di 100 euro (promozione argento) e della somma di euro 42 che, nel contratto, viene indicata come "totale canone mensile".



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Per quanto poi concerne l'asserita comunicazione all'istante dei contestati aumenti tariffari, si evidenzia che l'articolo 70, comma 4 del d. lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche) statuisce che le modifiche contrattuali da parte del gestore "sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso". Tale obbligo di informativa non può essere ritenuto assolto da un'eventuale comunicazione riportata in fattura, contenente un rinvio ad un sito internet, quand'anche trasmessa con anticipo di trenta giorni rispetto al *dies a quo* di efficacia delle comunicazioni contrattuali (tra le altre, Agcom, dell. 63/12/CIR, 101/12/CIR).

L'operatore avrebbe pertanto dovuto provare, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., di aver inviato all'utente apposita comunicazione in tal senso, corredata dell'informativa "completa" circa l'esercizio del diritto di recesso, prova che non è stata fornita.

Tanto premesso, la società Sky Italia deve rimborsare/stornare al Sig. XXX tutte le somme relative a canoni, eccedenti la cifra di 42 euro mensili, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa del medesimo. Non può invece essere rimborsato quanto corrisposto a seguito di modifiche dell'aliquota Iva, non dipendenti dalla volontà dell'operatore e pertanto a lui non imputabili (argomentato *a contrario* da Agcom, del. 79/12/CIR).

Non è infine possibile accogliere la richiesta di indennizzo, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti (tra le altre, Agcom, dell. 61/15/CIR e 16/16/CIR).

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 24 agosto 2015 dal Sig. XXXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

A) la società Sky Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **regolarizzare** la posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. XXX, mediante il rimborso/storno di tutti gli importi eccedenti la somma di euro 42 mensili, a far data dall'attivazione e con esclusivo riferimento a canoni di abbonamento, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)