



Determinazione dirigenziale n. 10 del 17 novembre 2014

Oggetto: definizione della controversia XXX/ SKY ITALIA XXX

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 27/11/2013, con cui il Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia XXX (di seguito, Sky), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16/12/2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21/12/2013 con la quale l'istante ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 30/1/2014 con la quale Sky ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota in pari data con cui l'istante replicava alla memoria dell'operatore;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante, nel proprio scritto difensivo, rappresenta:

- con riferimento al contratto codice cliente XXX, il 25/6/2012 l'operatore comunicava un aumento del canone di abbonamento di € 1,00 a decorrere da agosto, dichiarando inoltre che questo aumento avrebbe incluso l'eventuale incremento I.V.A. da 21% a 22% previsto ad ottobre;
- che l'aumento canone di 1,00 € viene allora accettato e applicato da Sky da agosto 2012;
- che l'incremento I.V.A. si verifica poi effettivamente ad ottobre 2013 ma Sky, invece di accollarselo, lo addebita con decorrenza 1/10/2013;
- che il 5/10/2013 viene inviato reclamo a cui l'operatore non dà riscontro;

Nella memoria del 21/12/2013, il sig. XXX aggiunge che:

- nella e-mail del del 25/6/2012 Sky comunicava testualmente "e se ad ottobre dovesse aumentare l'I.V.A., a quella penseremo noi" non specificando un

anno solare di appartenenza del citato mese di ottobre, risultando sottointeso che l'aumento I.V.A. era quello noto, in quanto al tempo già deliberato dal legislatore;

- che l'aumento è poi entrato normativamente in vigore ad inizio ottobre 2013 e che Sky, totalmente incurante dell'e-mail del 25/6/2012, l'ha comunque applicato da tale data sull'abbonamento, il cui corrispettivo si è conseguentemente incrementato da € 35,50 a € 35,79;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) l'accollo a carico di Sky dell'aumento I.V.A. dal 21% al 22%, con decorrenza dal 1/10/2013;
- 2) la restituzione della maggior I.V.A. già corrisposta a Sky con le fatture già emesse e pagate dal 1/10/2013;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e eventuali forme ulteriori di indennizzo finalizzate a ristorare il cliente per il disagio subito e il tempo impiegato per ottenere il rispetto dei propri diritti;

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante è titolare di abbonamento Sky n. XXX con attivi i seguenti pacchetti/servizi: pacchetto principale - combinazione 2 generi + cinema con servizio HD; pacchetto Multivision – combinazione 2 generi + cinema con servizio HD, precisando che il servizio Multivision è un servizio aggiuntivo che il cliente può chiedere e che prevede la fornitura di un ulteriore decoder con relativa smart card da collegare ad un secondo televisore, il cui costo non è incluso nel canone di abbonamento del pacchetto base ma comporta un canone aggiuntivo;
- che nel mese di agosto 2012 Sky, a fronte di un costante arricchimento dell'offerta, ha modificato il proprio listino prezzi informando preventivamente i propri abbonati;
- che nel caso del sig. XXX, Sky ha provveduto ad inviare in data 25/6/2012, all'indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente, una comunicazione per informarlo che il canone di abbonamento per la combinazione da lui scelta relativa al pacchetto principale avrebbe subito un incremento di € 1,00/mese anticipandogli, nel contempo, che qualora fosse stata incrementata l'I.V.A. nel mese di ottobre sarebbe stata a carico della società;
- che ad ottobre 2012 l'I.V.A. non ha subito alcun incremento e il canone di abbonamento è rimasto invariato;
- che un anno dopo, quindi a seguito di rinnovo dell'abbonamento, e più precisamente ad ottobre 2013, l'aliquota I.V.A. sugli abbonamenti alla pay tv è passata per legge dal 21% al 22% comportando, come previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di abbonamento, un incremento del canone;
- che in data 5/10/2013 è stata emessa la fattura n. 207764743 comprensiva del canone per il pacchetto principale con l'I.V.A. al 22% pari ad € 35,79/mese anziché € 35,50/mese, mantenendo però invariato il canone per il pacchetto aggiuntivo Multivision;

- in data 7/10 il sig. XXX ha inviato una comunicazione chiedendo di non applicare al suo abbonamento l'adeguamento dell'I.V.A. al 22% in virtù della comunicazione di Sky, avvenuta nell'anno precedente in data 25/6/2012;
- che Sky ha provveduto a contattare il cliente per informarlo che la comunicazione del 2012 si riferiva all'eventuale adeguamento I.V.A. previsto per ottobre 2012 a fronte del fatto che le condizioni di abbonamento sono definite per la durata contrattuale di 12 mesi e che possono variare al momento del rinnovo del contratto di anno in anno;
- che durante il colloquio telefonico Sky ha proposto una soluzione bonaria della contestazione mossa dal cliente ma senza esito, in quanto lo stesso ha dichiarato di voler procedere in giudizio.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore ritiene di aver agito con correttezza nei confronti del cliente.

Nella nota del 30/1/2014, l'istante replica alla memoria di Sky sostenendo:

- che nella e-mail del 25/6/2012 non viene fatto alcun riferimento al fatto che l'assorbimento dell'I.V.A. sarebbe avvenuto solo qualora esso si fosse verificato in coincidenza del rinnovo automatico dell'abbonamento per ulteriori 12 mesi, prevista per 1/10/2012 (o durante tali nuovi ulteriori 12 mesi di abbonamento);
- che Sky si riferiva ad ottobre in quanto gli era noto che le norme allora vigenti prevedevano l'aumento I.V.A. proprio con decorrenza 1/10/2012;
- che la coincidenza della data di rinnovo dell'abbonamento del 1/10/2012 e della data di decorrenza dell'aumento I.V.A., prevista dalle norme anch'essa per il 1/10/2012, era pertanto del tutto casuale;
- che non può essere invocata la tesi che l'assorbimento dell'aumento I.V.A. da parte di Sky sarebbe stato attuabile solo se esso si fosse verificato nel corso dei 12 mesi di abbonamento compresi tra il 1/10/2012 e il 30/9/2013;
- che non avendo Sky precisato nella e-mail a quale anno solare apparteneva il mese di ottobre, l'agevolazione dovrebbe essere comunque concessa anche se decorsa dal 1/10/2013;
- che non risulta pervenuta allo scrivente alcuna proposta di soluzione bonaria;
- che Sky non ha fornito adeguata risposta scritta e motivata al reclamo, così come previsto dalla delibera AGCOM n. 179/03/CSP, art. 8, comma 4 e ciò costituisce gli estremi necessari al riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Le domande dell'istante risultano parzialmente fondate, nei limiti e per i motivi che seguono.

Nell'impostazione dell'istante Sky sarebbe inadempiente in quanto l'aumento dell'imposta si sarebbe verificato proprio nel mese di ottobre, mentre il fatto che l'anno relativo all'offerta fosse trascorso, e si fosse in un anno successivo, sarebbe questa una circostanza irrilevante, atteso che l'offerta Sky non specificava che la disponibilità all'accollo fosse limitata al solo anno in corso, non essendo stato indicato alcun anno di riferimento in particolare.

Per il ricorrente, quindi, non rileverebbe che l'aumento non si fosse verificato entro il termine del primo mese di ottobre successivo alla conclusione del contratto, rilevando viceversa il fatto che l'aumento fosse infine intervenuto proprio in un mese di ottobre (nella fattispecie dell'anno 2013, ma nella tesi del ricorrente un qualunque mese di ottobre degli anni a venire farebbe automaticamente scattare l'obbligo di accollo).

La tesi è infondata e contraria ai principi che regolano l'interpretazione del contratto e, in particolare, a quelli dettati dagli artt. 1362, 1363 e 1366 c.c.. In particolare, dall'art. 1366, secondo cui il contratto deve essere interpretato secondo buona fede, deriva l'esigenza di tutelare l'affidamento di ciascuna parte sul significato dell'accordo; quindi, bisogna interpretare le dichiarazioni e i comportamenti di ogni parte secondo il significato attribuito dalla controparte in base all'interpretazione corrente nella pratica, con conseguente esclusione di interpretazioni cavillose e formalistiche che ciascuna parte tende ad effettuare nel proprio interesse, ma contrarie allo spirito dell'intesa.

Appare evidente che, non trattandosi di contratto aleatorio, la reale intenzione desumibile dalla comunicazione Sky del giugno 2012 fosse quella di annullare gli effetti di un probabile e prossimo aumento dell'imposta (aumento di cui evidentemente da tempo si parlava nell'opinione pubblica) nel solo caso in cui questo si fosse verificato nel successivo termine del mese di ottobre 2012. E' bene ricordare che il tenore letterale della comunicazione Sky era: "e se ad ottobre dovesse aumentare l'I.V.A., a quella penseremo noi", ove, secondo una interpretazione logica e non cavillosa, per ottobre non può che intendersi il successivo mese di ottobre 2012 e non un qualsiasi mese di ottobre di lì a venire, né tantomeno un qualsiasi aumento dell'I.V.A. che avrebbe potuto verificarsi in ogni tempo successivo alla comunicazione anzidetta.

L'impostazione del ricorrente è quindi da disattendersi totalmente in quanto manifestamente contraria ad una interpretazione di buona fede e pertanto le domande di cui ai punti 1) e 2) devono essere respinte.

Per quanto riguarda viceversa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, dagli atti del procedimento risulta senza alcun dubbio che il reclamo sia stato inviato e che Sky lo abbia ricevuto.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Si sottolinea che in quest'ultimo caso, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un

riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, la condotta dell'operatore non risulta essere stata conforme a tali obblighi, poiché alcuna risposta scritta su rigetto del reclamo è mai pervenuta a parte istante, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo la cui quantificazione va effettuata sulla base dell'all. A alla delibera 37/11/CONS (cd. Regolamento Indennizzi), in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile sapere gli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore vigente al tempo.

La disposizione del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento è l'art. 11, comma 1, a mente del quale "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00".

Considerato che, come visto, non vi è stata risposta, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere a favore del sig. XXX è pari ad € 300,00.

B.3 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

B.4 Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, tenuto altresì conto che, non essendosi tenute udienze, l'istante non ha dovuto sopportare costi di trasferta.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX, residente in XXX, nei confronti di Sky Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo effettivo.

Rigetta le domande *sub* 1) e 2) per i motivi sopra specificati.

Compensa integralmente le spese.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis