CORECOM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DEL PIEMONTE

CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI AGCOM

Determinazione dirigenziale n. 15 del 18 dicembre 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 218/2018 – ZOINO XXX / SKY ITALIA S.R.L.

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. 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 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, 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 GU14 n. 1.11.12.5/218/2018 con cui la Sig.ra XXX Zoino 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 S.r.l. (di seguito, Sky), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 05/06/2018 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;

VISTE la memoria difensiva di Sky e le repliche di parte istante;

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

CONSIDERATO

quanto segue :

1. **Oggetto della controversia.**

L'istante nel formulario introduttivo rappresenta:

- che il proprio contratto era regolarmente scaduto a fine agosto;
- di essere stata contattata dopo qualche giorno da Sky per il tramite del call center;
- che quest'ultimo le proponeva una nuova offerta da € 23,90, comprendente Mondo + Calcio + Sport;
- di avere pagato € 26,90 al mese sin dalla partenza del nuovo contratto, nonostante ci fosse una registrazione fatta, che inutilmente chiedeva di riascoltare;
- di avere per di più richiesto, inutilmente, una e – mail o copia cartacea del contratto;
- di avere altresì chiamato più volte il loro numero spendendo, per ciascuna di tre telefonate, € 10,00;
- che le venne detto che entro dieci giorni avrebbero risolto la questione;
- che il gestore non ha presenziato all'udienza di conciliazione.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante richiede:

1) di far pagare la rata pattuita in fase di contratto;
2) il rimborso dei 3,00 Euro pagati in più nelle rate precedenti;
3) il rimborso delle tre telefonate di € 10,00 cadauna, effettuate "*a vuoto*", senza nessun risultato.

Con memoria di replica del 06.07.2018, Sky a sua volta rappresenta:

che l'istante in data 04.09.2017, come da registrazione telefonica prodotta e come da comunicazione inviata all'indirizzo e – mail dalla stessa comunicato, ha revocato la disdetta

precedentemente inviata, accettando di proseguire l'abbonamento con l'offerta: Sky TV +Sport+Calcio al costo scontato del 50% ogni 4 settimane anziché al costo di listino per 12 mesi; adeguamento impianto ed attivazione del decoder MySkyHd gratuita; servizio tecnologico HD scontato del 50% per 12 mesi anziché al costo di listino ogni 4 settimane;

- che la predetta offerta prevedeva un vincolo di durata di 12 mesi e, in caso di recesso anticipato, la richiesta di pagamento per il recupero degli sconti fruiti;

- che non risultano corrisposte le fatture emesse in data 01/05/2018 di € 29,10 e in data 01/06/2018 di € 58,20 nonostante la regolare erogazione e fruizione del servizio;

- di ritenere pertanto di aver agito correttamente, applicando regolarmente l'offerta, accettata dall'istante, ed informando altresì la stessa – con apposite note inserite nelle fatture emesse il 01.03.2018 e il 01.04.2018 – che con l'entrata in vigore della legge 172/2017 il canone di abbonamento dal 1 aprile 2018 sarebbe stato calcolato su base mensile.

Chiede pertanto che non siano accolte le richieste formulate dalla ricorrente.

Con ulteriore memoria del 17.07.2018, l'istante ha precisato:

- che nei riscontri di Sky ci sono molte inesattezze;

- che non le sono mai stati spediti né il contratto, né le lettere di riepilogo dell'offerta né tantomeno le fatture;

- di non avere mai sottoscritto nulla;

- di avere pagato, nonostante il rid attivo, tre mesi insieme;

- che ciò è stato fatto (dall'operatore) allo scopo che non potesse accorgersi del passaggio del pagamento da € 23,90 (come da registrazione) ad € 26,90;

- che nella registrazione non si parla mai di un costo aggiuntivo di € 3,00 di noleggio My Sky, anzi si parla di costo 0 per il nuovo decoder che comunque non è mai stato installato;

- che le è rimasto pertanto il vecchio decoder modello base;

- che nella registrazione non è stata inserita la parte del contatto in cui veniva chiesto il costo finale al mese, che è comunque pari ad € 23,90 come è possibile sentire;

- che nessuno ha mai menzionato gli € 3,00 di costo per il nuovo decoder, che sta ancora aspettando;

- che nella registrazione non si parla mai di ulteriori € 3,00 da dare al mese;

- che alla stregua di un contratto non firmato, la cifra dovuta è di € 23,90;

Chiede pertanto al gestore il ricalcolo sulla base di quest'ultimo dato, lo storno e l'invio di nuova bolletta con € 3,00 in meno, al mese.

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 ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda posta *sub* n. 1) in quanto non rientrante nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

B) Nel merito.

La domanda posta dall'istante *sub* n. 2) risulta fondata e va accolta per i motivi che seguono.

L'audizione del verbal order allegato dalla compagnia telefonica ha permesso sostanzialmente di confermare le affermazioni sul contenuto economico rese dall'istante, non giustificando pertanto le somme fatturate già a partire dalla prima fattura del 29.10.2017; nel corso della registrazione, si è rilevato, in particolare, che l'operatrice chiedeva espressamente alla Sig.ra Zoino di confermare, tra l'altro, la propria adesione ad offerta c.d. "My Sky HD" a 0 Euro, precisando che le sarebbe stato inviato in comodato d'uso gratuito un My Sky Hd.

L'esame della comunicazione/offerta, prodotta agli atti, asseritamente inviata all'istante, ha permesso di appurare che, invece, l'opzione tecnologia Sky Hd sarebbe stata erogata al costo di 3,00 euro ogni 4 settimane (anzichè 6,00 euro ogni 4) per i primi 12 mesi, circostanza confermata dagli importi successivamente fatturati.

Evidenziata la suddetta discordanza, va poi in ogni caso considerato che della trasmissione di tale comunicazione / offerta o, comunque, della documentazione cartacea contenente il contratto (da inviare al fine di farla sottoscrivere dalla parte istante e restituirla, come previsto dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS che ha recepito gli orientamenti del novellato Codice del consumo) non è stata data prova, così come nulla è stato replicato dal gestore in ordine alle contestazioni dell'utente a proposito del mancato ricevimento del nuovo decoder, con impossibilità pertanto per lo stesso di poter fruire della tecnologia Sky HD.

Deve rilevarsi conseguentemente una responsabilità in capo all'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente.

Tra l'altro, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947) la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e 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 del conto telefonico nel caso di contestazione del suo

ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ.l II, 28 maggio 2004, n. 10313).

Pertanto, alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene che, in linea con quanto richiesto da parte istante, l'operatore – su ciascuna fattura emessa a partire dal 04.09.2017 e fino alla data del 29.05.2018 di presentazione dell'istanza di definizione - dovrà rimborsare e/o stornare, in caso di mancato pagamento, gli importi fatturati a titolo di "*opzione tecnologia HD*".

Con riferimento infine alla domanda posta *sub* n. 3, alcun rimborso può essere riconosciuto in relazione alle spese sostenute per contattare il call center della Società, in quanto – oltre a non essere state documentate – afferiscono a servizio a pagamento contrattualmente accettato dall'utente.

Tutto ciò premesso,

DETERMINA

a definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Zoino, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante protempore, il quale operatore è tenuto a:

- con riferimento alle fatture emesse a partire dal 04.09.2017 e fino alla data del 29.05.2018, rimborsare e/o stornare, in caso di mancato pagamento, gli importi emessi a titolo di "*opzione tecnologia HD*".

Respinge le domande *sub* 1) e 3).

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