



DETERMINAZIONE n. 7 del 25 febbraio 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 29/18 xxxxx /Sky Italia S.r.l.

IL DIRIGENTE

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 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 Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 29 del giorno 16 gennaio 2018 con cui il Sig. xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.L. (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta, da parte dell’operatore, l’addebito in fattura di un canone non concordato dovuto ad una rimodulazione dell’offerta commerciale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 9 novembre 2017 inviava tramite l’associazione di riferimento un formale reclamo in cui dichiarava di “*essere cliente Sky dal 17 marzo 2010 e di aver sempre pagato un canone mensile di € 29,90, come da contratto*”;
- “*perveniva la fattura n. 406987404 del 1 ottobre 2017 di E 73,90 riferita al periodo 1/10-28/10/17, di importo più che doppio rispetto al canone pattuito; segnalava l’accaduto ma non veniva fornita alcuna motivazione plausibile a giustificazione dell’aumento improvviso*”.
- “*Tale fattura, avendo la domiciliazione bancaria, veniva interamente saldata*”.

In data 4 gennaio 2018 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 adesione dell’operatore convenuto.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i. “*applicazione in fattura delle condizioni contrattuali pattuite, ovvero 29,90 al mese*”;
- ii. “*restituzione di quanto pagato in più*”;
- iii. “*indennizzo per mancata lavorazione del reclamo e disagi subiti da quantificare in sede conciliativa*”;
- iv. “*spese di procedura*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, in data 16 febbraio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha rilevato quanto segue.

“Il signor xxxx in data 17 marzo 2010 sottoscriveva l'abbonamento Sky n.12291xxxx che prevedeva l'attivazione della combinazione di pacchetti Mondo Sky + Cinema + Sport + Calcio con l'attribuzione (come espressamente indicato nella richiesta di abbonamento sottoscritta - all.1) di una promozione commerciale dedicata esclusivamente ai collaboratori della scrivente società. La predetta promozione quindi, nel momento in cui il signor xxxxi non è risultato essere più un collaboratore Sky, veniva chiusa e la scrivente società, a partire dal 22 luglio 2017, provvedeva a fatturare il canone di abbonamento al prezzo di listino in vigore, come si evince dalle fatture allegate all'istanza”.

Sottolinea l'operatore che *“è opportuno osservare che il signor xxxx, in seguito al decadimento dell'offerta, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso. Pertanto, si ritiene di aver agito correttamente nei confronti del signor Bindi con richiesta a codesto Corecom di non accogliere le doglianze formulate dallo stesso”.*

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 via preliminare si osserva che:

La vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo, è stato possibile verificare che l'operatore non ha comunicato alcuna informativa in cui l'utente veniva preavvisato, secondo le garanzie previste dalla normativa sopracitata, della variazione del piano tariffario ovvero dell'aumento del canone mensile da euro 29,90 al mese a 73,90, come si evince dalla fattura contestata n. 406987404 del 1 ottobre 2017 riferita al periodo 1/10-28/10/17, nonché del connesso diritto di recedere dal contratto senza penali.

Nel caso di specie, non avendo l'operatore comunicato alla parte istante la modifica contrattuale nei termini previsti dall'art. 70, comma 4, ha di fatto negato al cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso impedendo di fatto un contraddittorio consapevole ed immediato fra le parti del rapporto, posticipandolo alla procedura di risoluzione della controversia. L'utente avrebbe se del caso potuto scegliere un altro operatore ed altre tariffe corrispondenti in concreto alle proprie necessità ed abitudini.

Per quanto sopra esposto, sussiste la responsabilità dell'operatore Sky per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto aggiornando gli importi in fattura, senza aver adottato una condotta conforme agli adempimenti informativi previsti dalla

normativa soprarichiamata nonché in applicazione dei più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede.

Tanto premesso, ne consegue, in accoglimento della domanda *sub ii*), il diritto dell'istante ad ottenere la "restituzione di quanto pagato in più", pari all'importo di euro 44,00, in ordine alla modifica delle condizioni economiche, addebitato nella fattura contestata n. 406987404 del 1 ottobre 2017 riferita al periodo 1/10-28/10/17, in quanto l'operatore non ha provveduto agli adempimenti informativi gravanti in forza dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), in quanto non rientra nella facoltà di questa Corecom intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore, imponendo il ripristino di un piano tariffario non più attivo commercialmente.

Per quanto riguarda, poi, la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda *sub iii*) è meritevole di accoglimento, atteso che, agli atti, non risulta riscontrato il reclamo del 9 novembre 2017.

Al riguardo viene in rilievo l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca 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 euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 9 dicembre 2017 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Sky per la risposta al reclamo del 9 novembre 2017) e il *dies ad quem* nella data del 4 gennaio 2018 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 26,00 (euro 1,00 *pro die* x 26 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 16 gennaio 2018 dall'istante xxxx nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.L. , che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 26,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante il rimborso di euro 44,00 di cui alla fattura n. 406987404 del 1 ottobre 2017 riferita al periodo 1/10-28/10/17 per differenza tra il canone applicato pari ad euro 73,90 e quanto dovuto pari ad euro 29,90.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo/rimborso di cui ai precedenti punto 1), lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Firenze, 25 febbraio 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini