

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 31 del 22 luglio 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	Assente giustificato
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Bertani XXX /Sky Italia S.r.l.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

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

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 13 novembre 2013, con cui il sig. Bertani XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 14 novembre 2013 e del 7 gennaio 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 21 gennaio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 21 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13 novembre 2013, il sig. XXX Bertani ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Sky Italia S.r.l., ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX Bertani, titolare dell'abbonamento Sky con codice cliente n. XXX, nell'istanza di definizione della controversia e nella memoria depositata il 16 dicembre 2013, ha dichiarato quanto segue:

- in data 21/01/2004 ha stipulato con Sky l'abbonamento "Solo Smart card" – Primo Sky – Cinema Sky – Sport Sky – Calcio Sky al canone mensile di € 53,00, da pagarsi tramite RID bancario;
- senza alcun preavviso, in violazione di quanto pattuito contrattualmente (cfr. art. 3.3 *Condizioni generali di abbonamento*, dove è previsto che "Sky potrà aumentare il canone di Abbonamento (...) dandone comunicazione scritta all'abbonato"), Sky Italia ha aumentato il costo del servizio sino ad addebitare l'importo di € 71,60 al mese;
- di tale arbitrario aumento l'utente si è avveduto tardivamente, non avendo mai ricevuto, a fronte dei pagamenti effettuati tramite RID, alcuna fattura di H3G;
- rilevati gli ingiustificati addebiti, l'utente ha contattato il Servizio Clienti e, successivamente, visto l'esito infruttuoso delle segnalazioni, ha formalizzato la contestazione con lettera raccomandata A/R, rimasta priva di riscontro.

Sulla base di quanto lamentato, il sig. Bertani ha formulato le seguenti richieste:

- restituzione delle somme indebitamente riscosse da Sky (è prodotta copia degli estratti del conto corrente intestato al sig. Bertani relativi ai pagamenti Sky dal 30 giugno 2010 al 28 ottobre 2013);
- corresponsione di un equo indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo raccomandata in data 16/02/2012;
- rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente presentata in data 23 dicembre 2013 la società Sky precisa quanto segue:

- il signor Bertani, in seguito alla cessione del contratto Telepiù a Sky Italia, nel gennaio 2004 ha confermato la volontà di proseguire l'abbonamento con il pacchetto Mondo Sky (all'epoca denominato "Primo Sky") + Cinema + Calcio+ Sport al costo mensile di €53, usufruendo del ricevitore fornito da Sky in comodato;
- il cliente ha mantenuto, inoltre, come metodo di pagamento, l'addebito diretto sul conto corrente (Rid), fruendo così di uno sconto di € 2 sul canone mensile;
- sebbene, come indicato nelle condizioni generali di abbonamento, gli sconti o promozioni attribuiti alla sottoscrizione del contratto non sono applicabili in caso di rinnovo (cioè dal secondo anno in poi), Sky, eccezionalmente, ha consentito al sig. Bertani la fruizione dello sconto di € 2/mese ben oltre il primo anno di contratto;
- nel mese di ottobre 2005 Sky, a fronte di un costante arricchimento dell'offerta ha modificato il costo dell'abbonamento mensile applicando un adeguamento di € 2 e

comunicandolo a tutto il parco abbonamento, quindi anche al signor Bertani, tramite una comunicazione pubblicata nella rivista SKY Magazine (nei 2 numeri di ottobre e novembre 2005);

- a partire dal 1° febbraio 2007 Sky ha modificato il prezzo del pacchetto Mondo comportando così un aumento del costo di abbonamento di € 2. Anche in questa occasione Sky ha informato 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;
- dal 1° luglio 2008 Sky ha modificato l'offerta commerciale con un nuovo listino prezzi, applicato al sig. Bertani a partire dal 1° 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 Sky Life), (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*;
- a gennaio 2009 con l'entrata in vigore del D.L. 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. Sky ha provveduto a darne comunicazione agli abbonati tramite: (i) una lettera pubblicata nelle riviste dei programmi Sky (Sky Magazine e Sky Life) 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 a "Area Clienti", (v) un messaggio in fattura, nonché (vi) nella propria Carta Servizi;
- a partire dal 1 luglio 2009 Sky ha adottato un nuovo listino che prevedeva per i pacchetti superiori a Mondo un arrotondamento prezzi, quindi nel caso del sig. Bertani una variazione di € 0,28 rispetto al prezzo precedentemente in vigore. Tale modifica è stata comunicata tramite: (i) le riviste dei programmi Sky di luglio-agosto 2009, (ii) il sito internet www.sky.it, (iii) il messaggio in fattura, nonché (iv) la Carta Servizi;
- si informa che da aprile 2011 Sky, a fronte di un arricchimento dei propri contenuti e di nuove combinazioni offerta a prezzi inferiori, ha eliminato lo sconto di € 2 applicato solo per i clienti con pagamenti automatici informando preventivamente dell'adeguamento del canone di abbonamento al listino prezzi in vigore tutti i clienti interessati, i quali avevano la facoltà di recedere immediatamente con un preavviso di 30 giorni ovvero di modificare la combinazione di pacchetti;
- a fronte dell'approvazione della manovra finanziaria, avvenuta con L. 148/2011 di conversione del D.L. 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. Al sig. Bertani, però, tale adeguamento del canone non è stato applicato fino a dicembre 2011, in quanto la società ha deciso di mantenere bloccato il costo mensile adottando uno sconto mensile pari all'aumento stesso;
- il sig. Bertani, solo con lettera datata febbraio 2012 ha contestato gli aumenti applicati dalla società nel corso degli anni contrattuali, richiedendo quindi il rimborso dell'importo corrisposto in più. Sky evidenzia che la pretesa 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.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito l'istanza del sig. Bertani merita accoglimento per i motivi di seguito esposti.

La controversia in esame ha ad oggetto la contestazione di costi superiori al canone pattuito, applicati e addebitati all'utente senza il preventivo invio di idonea comunicazione e senza l'invio delle relative fatture.

Ai fini della definizione della stessa si dovrà dunque verificare se le maggiorazioni al canone applicate all'utente siano state correttamente e tempestivamente comunicate al medesimo.

Dall'istruttoria condotta è possibile affermare l'illegittimità degli addebiti contestati.

Invero, sebbene in base all'art. 3 *Condizioni generali di abbonamento*, in applicazione di quanto stabilito all'art. 70, comma 4, *Codice delle Comunicazioni Elettroniche* (D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259), Sky abbia l'obbligo di comunicare all'Abbonato, per iscritto, eventuali aumenti del canone, tale società non ha fornito a questo Co.Re.Com. (seppure in tal senso onerata) alcun elemento documentale atto a provare l'avvenuta comunicazione scritta, indirizzata al proprio cliente sig. Bertani, dei diversi incrementi del costo dell'abbonamento intervenuti nel corso degli anni: non è stata infatti prodotta alcuna copia di fatture o lettere inviate all'indirizzo dell'istante contenenti, come indicato dallo stesso gestore, informazioni sulle modifiche dei costi di abbonamento e sul fatto che il cliente di avvalersi del diritto di recesso dandone comunicazione con un preavviso di 30 giorni.

A nulla rileva inoltre l'osservazione dell'operatore circa il carattere tardivo della contestazione formulata dall'utente, presentata solo con il reclamo del 2012, atteso che non è stata fornita alcuna prova da parte di Sky del corretto invio delle fatture relative al contratto n. XXX, e ciò, considerata la modalità di pagamento con addebito su conto corrente bancario, ha verosimilmente reso meno evidenti le modifiche di volta in volta applicate al canone di abbonamento.

Sulla base delle considerazioni appena svolte, si ritiene che la richiesta formulata dal sig. Bertani di rimborso di quanto indebitamente prelevato mensilmente da Sky, in eccedenza rispetto al canone pattuito di € 53,00, per il periodo compreso tra il 21/11/2005 (data del primo addebito di importo superiore a quello contrattualmente stabilito, di cui è fornita prova documentale) e il 28/10/2013 (data dell'ultimo addebito di importo superiore a quello pattuito, di cui è fornita prova documentale) debba essere accolta. L'importo complessivo di tali eccedenze, calcolato sulla base della documentazione prodotta dal sig. Bertani (gli estratti conto da cui si evincono le somme prelevate mensilmente da Sky dal conto corrente dell'utente), corrisponde a € 1137,68.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in data 16 febbraio 2012 e notificato a Sky in data 21 febbraio 2012, si ritiene che la stessa debba essere accolta, non essendo stato prodotto dall'operatore alcun documento comprovante l'avvenuto riscontro alla segnalazione dell'utente. Per la quantificazione dell'indennizzo, considerati i giorni compresi tra la data della ricezione del reclamo e la data di presentazione dell'istanza di definizione (posto che all'udienza di conciliazione la parte Sky non è comparsa), richiamato l'art. 11, comma 1, del c.d. *Regolamento indennizzi*, e il massimale da esso previsto, nel caso in esame dovrà essere riconosciuto alla parte istante l'importo di € 300,00.

Spese di procedura

In merito alle spese di procedura, considerato l'esito dell'istruttoria condotta, il comportamento delle parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia (e, in particolare, la mancata partecipazione della parte convenuta alle udienze di conciliazione e di discussione), ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia Bertani XXX/Sky Italia s.r.l. che Sky Italia s.r.l. corrisponda a favore del sig. XXX Bertani:

- la somma complessiva di importo pari a € 1136,88, quale rimborso delle somme prelevate in eccedenza rispetto al canone pattuito, dal 21/11/2005 al 28/10/2013, relative all'abbonamento Sky n. XXX.
- la somma di importo pari a € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
- la somma di importo pari a € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre