

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 55

del 21 novembre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	<i>Assente giustificato</i>
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

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 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, 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 21 marzo 2013, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 25 marzo 2013 e del 6 giugno 2013, 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 3 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 3 luglio 2013;

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*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22 marzo 2013, il sig. XXX ha chiesto di dirimere la controversia con Sky Italia XXX, 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.

In data 6 dicembre 2012 il sig. XXX, rappresentato dall'avv. XXX, presentava istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

In data 11 marzo 2013 l'Ufficio per il Co.Re.Com. dava atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione in seguito alla mancata adesione dell'operatore.

In data 21 marzo 2013 il sig. XXX presentava istanza di definizione per prodotti/servizi non richiesti e spese/fatturazioni non giustificate, precisando di aver chiesto al servizio clienti Sky la riduzione dei pacchetti di visione di cui era composto il suo abbonamento e di aver subito, da novembre 2012, l'incremento di € 3,00 senza alcuna comunicazione preventiva.

Il sig. XXX chiedeva: l'eliminazione dei pacchetti "Cinema e Sport" dall'abbonamento n. 13609755; il rimborso delle somme prelevate da agosto 2012 sino alla risoluzione della controversia (inizialmente € 30,00/mese poi € 33,00/mese per effetto del rincaro); indennizzo ex art. 8 per attivazione dei servizi non richiesti a partire dal 1° settembre 2012 sino all'effettiva risoluzione; indennizzo ex art. 11 per mancata risposta ai reclami telefonici; rimborso spese quantificabili in € 250,00.

Unitamente all'istanza, l'utente inoltrava copia delle seguenti fatture, pagate con addebito rid bancario:

- Fattura n. 457717694 del 5.8.2012 di € 49,40 avente ad oggetto "3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport" per € 52,00 dal 1.8.2012-31.8.2012 e sconto prezzo bloccato pari ad € 2,60;
- Fattura n. 458641900 del 5.9.2012 di € 49,40 avente ad oggetto "3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport" per € 52,00 dal 1.9.2012-30.9.2012 e sconto prezzo bloccato pari ad € 2,60;
- Fattura n. 459590775 del 5.10.2012 di € 49,40 avente ad oggetto "3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport" per € 52,00 dal 1.10.2012-30.10.2012 e sconto prezzo bloccato pari ad € 2,60;
- Fattura n. 460526360 del 5.11.2012 di € 49,40 avente ad oggetto "3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport" per € 52,00 dal 1.11.2012-30.11.2012 e sconto prezzo bloccato pari ad € 2,60;

- Fattura n. 461419315 del 5.12.2012 di € 49,40 avente ad oggetto “3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport” per € 52,00 dal 1.12.2012-31.12.2012 e sconto prezzo bloccato pari ad € 2,60;
- Fattura n. 400877870 del 5.1.2013 di € 52,00 avente ad oggetto “3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport” dal 1.1.2013-31.1.2013;
- Fattura n. 401796725 del 5.2.2013 di € 52,00 avente ad oggetto “3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport” dal 1.2.2013-28.2.2013;
- Fattura n. 402696258 del 5.3.2013 di € 52,00 avente ad oggetto “3 generi (musica, lifestyle e documentari, serie TV e intrattenimento) + cinema + sport” dal 1.3.2013-31.3.2013.

In data 25 marzo 2013 l'Ufficio comunicava alle parti l'avvio del procedimento amministrativo.

In data 24 aprile 2013 il sig. XXX inviava la sua memoria ex art. 16 *Regolamento* cit. , evidenziando che *“nel settembre 2011 ha stipulato un contratto di fornitura (...). Il pacchetto di visione iniziale comprendeva i contenuti sport, cinema, musica, documentari e serie TV per l'importo promozionale mensile di 39,00 fino alla data del 31 maggio 2012. Dal mese di giugno 2012, lo scrivente ha regolarmente corrisposto la somma di € 49,40, valore effettivo dei pacchetti richiesti. Nell'agosto 2012, tramite il portale predisposto da Sky, lo scrivente ha chiesto delucidazioni su come procedere per disattivare alcuni dei contenuti del proprio contratto, manifestando la volontà di modificarlo (...). Controparte riscontrava comunicando la possibilità di ridurre i propri pacchetti a mezzo del servizio telefonico. Nel mese di settembre 2012, il dott. XXX richiedeva telefonicamente a controparte il downgrade dei contenuti previsti in abbonamento, esplicitando la volontà di rinunciare ai pacchetti cinema, sport e musica, confermando l'adesione ai contenuti serie TV e documentari. L'operatore confermava il buon esito della richiesta, dichiarando che dal mese successivo lo scrivente avrebbe corrisposto € 19,00 (...). In data 4 dicembre 2012 e 9 gennaio 2013 il dott. XXX ha inoltrato due istanze del medesimo contenuto, richiedendo l'eliminazione dei pacchetti cinema e sport e la restituzione delle somme prelevate da ottobre 2012 oltre ad indennizzi (...).”*

In data 24 aprile 2014 Sky inoltrava la sua memoria ex art. 16 *Regolamento*, precisando che *“il sig. XXX è titolare di un abbonamento Sky n. 1360975, attivato in data 12 settembre 2011 con la combinazione di pacchetti 3 Channel Pack + 2 Sky Pack. In data 2 agosto 2012 il cliente ha inviato una e-mail per chiedere informazioni circa la modalità da seguire per chiedere la modifica dei pacchetti del suo abbonamento. In data 3 agosto 2012 è stata inviata una e-mail di riscontro informandolo che: la richiesta poteva essere inoltrata contattando il servizio clienti al n. 1991004000 e/o inviando una comunicazione tramite e-mail dalla sezione contatti Sky del sito aidate.sky.it o tramite fax al n. XXX; la modifica del pacchetto di abbonamento poteva essere resa disponibile alla scadenza contrattuale (nel caso del sig. XXX il 1.10.2012) o in una data diversa con un preavviso di almeno 30 giorni. Si segnala che in seguito al riscontro sopra indicato non risulta pervenuta a Sky alcuna richiesta da parte del cliente di modifica della combinazione del pacchetto di abbonamento. Si informa che Sky, pur avendo agito in assoluta buona fede, a fronte della ricezione dell'istanza, in data 6 marzo 2013 ha provveduto a mettersi in contatto con l'avvocato del cliente per formulare, senza riconoscimento alcuno, una proposta per la definizione bonaria della controversia instaurata che prevedeva l'accoglimento della modifica del pacchetto di abbonamento a 2 generi intrattenimento e documentari (si fa*

presente che la suddetta combinazione ha un canone mensile di € 21,00 e non € 19,00 come erroneamente indicato dal cliente) oltre ad un rimborso ad omnia a titolo di sorte capitale e spese di procedura. Si comunica che non è stato possibile raggiungere un accordo in quanto la richiesta di controparte è stata considerata eccessiva (...)".

In data 6 maggio 2013 il sig. XXX inviava la sua memoria di replica ex art. 16 Regolamento.

In data 6 giugno 2013 l'Ufficio convocava le parti per l'udienza di discussione.

In data 3 luglio 2013 si svolgeva l'udienza di discussione, cui non partecipava Sky, e dal cui verbale risulta che *"la parte istante si richiama a quanto già esposto nell'istanza e nelle memorie depositate il 24.4.2013 e il 6.5.2013 e precisa che il contatto telefonico con il servizio clienti al n. 199100400 è indicato dalla stessa Sky nel proprio portale (nonché nella memoria presentata in data 24.4.2013) quale modalità idonea per l'effettuazione di modifiche dei pacchetti contrattuali. Precisa inoltre che, in data 6 marzo 2013, in occasione del contatto telefonico tra l'avv. XXX e la sig.ra XXX del servizio clienti Sky, quest'ultima confermava di vedere a video le telefonate effettuate dal dott. XXX al servizio clienti Sky"*.

In data 21 agosto 2013 l'avv. XXX, in nome e per conto dell'utente, comunicava tramite e-mail all'Ufficio che *"a seguito dell'udienza di discussione intervenuta presso il Co.Re.Com. in data 3.7.2013, come da accordi, ho inviato a mezzo fax a Sky e a Lei per conoscenza, formale richiesta di downgrade dei contenuti dell'abbonamento stipulato dal dott. XXX. In data 5.7.2013 è stata emessa la fattura n. 406203813 sempre di € 52,00, che allego (...)"*.

Motivi della decisione

La controversia in esame attiene alle contestazioni relative all'attivazione di servizi non richiesti e al mancato riscontro ai reclami.

1. Attivazione di servizi non richiesti

Preliminarmente è doveroso evidenziare, in ordine alla proposta di bonario componimento della controversia formulata da Sky in data 6 marzo 2013, che alla luce della costante giurisprudenza di legittimità (Cass., 13 ottobre 2005, n. 19883), confermata dall'orientamento di A.G.Com. (Dell. 118/11/CIR; 135/11/CIR; 11/12/CIR) *"le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunce fatte dalle parti a scopo transattivo (...) non hanno una funzione meramente dichiarativa della situazione giuridica preesistente, né come proprio presupposto l'ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti, ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio"*.

Inoltre, ad avviso della sentenza n. 19549/2004 della Cassazione *"le dichiarazioni rese da una parte all'altra in sede transattiva ed il riconoscimento dei fatti a sé sfavorevoli e favorevoli all'altra parte non hanno natura confessoria, per mancanza di **animus confitendi**, (...) ma si inseriscono nel contenuto del contratto transattivo e sono strumentali rispetto al raggiungimento dello scopo di questo"*.

Nel merito, l'utente lamenta la mancata esecuzione della modifica dei pacchetti di servizi televisivi a pagamento, oggetto del contratto di abbonamento n. 13609755, asseritamente richiesta durante il mese di settembre 2012, avendo contattato telefonicamente il servizio clienti dell'operatore al n. 199100400.

Pertanto, l'utente chiede il rimborso di quanto ritiene abbia pagato in più all'operatore rispetto alla richiesta modifica del contratto di abbonamento nonché l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, non risulta allegata agli atti da parte dell'utente alcuna comunicazione formale di richiesta di modifica del contratto o segnalazione formale di omessa modifica dello stesso e, in subordine, di recesso contrattuale per non avere l'operatore dato corso a quanto asseritamente richiesto.

Difatti, al fine di ottenere il *downgrade* dei servizi televisivi oggetto del contratto, la Carta dei servizi di Sky del 1° agosto 2012, vigente all'epoca dei fatti oggetto della presente controversia, disponeva, al punto 3.5, che *“L'Abbonato potrà richiedere in qualsiasi momento durante la durata del Contratto Upgrade o Downgrade o Variazioni di Pacchetto, fermo restando che l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base Sky TV. L'Upgrade e Variazioni di Pacchetto sono efficaci fin dalla richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico. L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento il Downgrade dai Pacchetti e/o dai Prodotti Opzionali e/o dai diversi Servizi forniti nell'ambito del presente Contratto. (...) La richiesta potrà essere formulata per posta oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure per il Downgrade con efficacia immediata entro la fine del mese precedente. (...) In caso di Downgrade, Upgrade e Variazione di Pacchetto, Sky potrà chiedere all'Abbonato un contributo pari a 10,08 € per il costo di gestione come indicato sul listino vigente e riportato sul sito www.sky.it (...)”*.

Le condizioni generali di contratto, vigenti all'epoca dei fatti, risalgono al 4 luglio 2011, aggiornate il 17 dicembre 2012, le quali dispongono, al punto 6.1, che *“L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento Upgrade o Downgrade o Variazione di Pacchetto. (...) l'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento: (i) Upgrade e Variazioni di Pacchetto che saranno efficaci fin dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico (...). La richiesta potrà essere formulata attraverso raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure entro la fine del mese precedente (...)”*.

Nel caso specifico, l'utente asserisce di aver contattato telefonicamente, in più occasioni, il servizio clienti dell'operatore durante il mese di settembre 2012, al fine di chiedere la riduzione dei pacchetti di visione ai contenuti *“Serie TV e documentari”*.

E' appena il caso di evidenziare che non solo l'utente non ha fornito alcun riferimento identificativo né dell'addetto Sky a cui avrebbe rivolto la sua richiesta telefonica di modifica contrattuale né tantomeno alcun riferimento identificativo della telefonata intercorsa e da ultimo non si comprende esattamente la data esatta in cui sarebbe stata inoltrata la predetta richiesta telefonica di modifica contrattuale.

Peraltro, non può omettersi di rilevare come l'utente, stante l'asserita mancata esecuzione della modifica contrattuale, non abbia mai inteso formalizzare la sua richiesta di *downgrade* del contratto né via e-mail né tramite raccomandata a/r alla sede legale né mediante invio della predetta comunicazione al numero fax dell'operatore, quest'ultima inoltrata soltanto in data 4 luglio 2013, come risulta dagli atti, quindi tardivamente rispetto ai fatti oggetto del procedimento amministrativo, originato dal deposito dell'istanza di definizione avvenuto in data 21 marzo 2013.

Peraltro, dalla memoria dell'operatore del 24 aprile 2013, non risulterebbe pervenuta alcuna richiesta, da parte del cliente, di modifica della combinazione del pacchetto di abbonamento.

Inoltre, in ordine al contestato aumento di € 3,00 al mese a decorrere da novembre 2012, asseritamente non comunicato da parte dell'operatore, è appena il caso di rilevare che non trattasi di € 3,00 ma di € 2,60 iva inclusa, originariamente importo oggetto di sconto

sino al 31 ottobre 2012, indicato in fattura alla voce “sconto prezzo bloccato – listino agosto 2012”, fermo restando che il costo mensile dell’abbonamento per i servizi televisivi oggetto del contratto pari ad € 52,00 risulta regolarmente applicato.

Pertanto, non risultano elementi idonei e ragionevoli per accogliere la domanda presentata dall’utente né in termini di rimborso di quanto asseritamente corrisposto in più all’operatore né di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, mancando il presupposto necessario costituito dall’attivazione di servizi diversi da quelli formalmente richiesti.

2. Mancato riscontro ai reclami

In ordine alla contestazione circa il mancato riscontro ai reclami asseritamente presentati dall’utente, appare necessario evidenziare che nessun reclamo scritto è stato depositato da parte dell’utente né tantomeno alcun riferimento identificativo (numero del reclamo, data) di eventuali reclami presentati telefonicamente dal sig. XXX.

Pertanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo, formulata dall’utente, per mancato riscontro ai reclami.

3. Spese di procedura

Atteso l’esito dell’istruttoria condotta, le memorie depositate e il rigetto delle domande manifestate dall’utente, si ritiene ragionevole compensare le spese tra le parti.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

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 tra il sig. XXX e Sky Italia XXX, di:

- Rigettare le richieste formulate dall’utente;
- Compensare le spese.

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