



Determinazione dirigenziale n. 01/2017

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

IL DIRIGENTE

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;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

VISTA la L. 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 l.r. 30 dicembre 1999, n. 30, *Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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 la deliberazione A.G.Com. 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 circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

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 del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 8 aprile 2015, con cui il signor XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 14 aprile 2015 e 18 aprile 2015, 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 14 maggio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 14 maggio 2015;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l. (d'ora in avanti "Sky"), ai sensi degli art. 14 e ss. *Regolamento*, in relazione alla illegittimità delle modifiche contrattuali unilateralmente predisposte dall'operatore.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a partire dal 01/09/2014 l'operatore variava unilateralmente le condizioni contrattuali senza alcun preavviso nei confronti dell'istante;
- l'istante provvedeva al pagamento parziale delle fatture successive alla predetta modifica contrattuale unilaterale, lasciando insoluto unicamente l'importo maggiore derivante dalla unilaterale variazione contrattuale;
- l'utente notiziava l'operatore di detta decisione in ordine al pagamento parziale delle fatture, dapprima telefonicamente e, poi, via email e via fax; l'istante non riceveva riscontro alle proprie contestazioni;
- in data 08/01/2015, Sky sospendeva l'erogazione del servizio e, per ottenerne la riattivazione, l'istante provvedeva, nelle medesima data, al saldo delle fatture parzialmente insolte per complessivi euro 4,50.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- 1) di rimborso dell'importo indebitamente preteso da Sky a saldo delle fatture;
- 2) di liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio;
- 3) di liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte di Sky;
- 4) di liquidazione di un indennizzo per il tempo impiegato per la tutela dei propri diritti.

L'istante quantificava le proprie pretese nella misura forfettaria complessiva di euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in data 06/05/2015, l'operatore rappresentava quanto segue.

In data 10 dicembre 2010 il signor XXX stipulava un abbonamento così composto: 3 Generi + Cinema + Calcio - oltre al servizio HD - modificato successivamente in 3 generi+Cinema.

Successivamente, in data 13 dicembre 2013, il signor XXX accettava di variare il pacchetto di abbonamento come segue: combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema, al costo mensile complessivo di € 44,00 (a fronte costo mensile di € 40,83 del precedente abbonamento), con aggiunta di uno sconto iniziale di € 3,17 al mese al fine di mantenere invariato il costo di abbonamento mensile, come risulta dalle fatture emesse a dicembre 2013 e gennaio 2014 in atti.

Dal 1° settembre 2014, a fronte di un adeguamento dei prezzi del vecchio listino, sono stati aggiornati gli sconti attribuiti in precedenza. A seguito di tale aggiornamento, Sky provvedeva ad informare di tale modifica tutti i clienti interessati tramite l'invio di una comunicazione dedicata. Nello specifico la Società inviava al signor XXX, in data 23 luglio 2014 all'indirizzo e-mail da lui fornito, una comunicazione personalizzata - di cui è stato versato

in atti un facsimile - per informarlo che, a partire dal mese di settembre 2014, l'importo mensile dello sconto a lui attribuito sarebbe stato ridotto di € 1,50 come si evince dalla fattura di settembre 2014.

In tale comunicazione si osservava che l'operatore, in applicazione dello *jus variandi*, ha la possibilità di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, comunicando preventivamente tale decisione all'abbonato il quale, laddove non accetti la variazione apportata, può sempre avvalersi della facoltà di recedere dal contratto nel termine e con le modalità stabilite dalla legge.

Dopo aver ricevuto la fattura di settembre 2014, con e-mail del 24 settembre 2014, l'istante lamentava di aver subito un aumento di canone senza preavviso, senza specificare però che dal mese di dicembre 2013 godeva di uno sconto.

In pari data, il servizio clienti provvedeva, quindi, a contattare il signor Gabetta al fine di fornirgli tutte le spiegazioni necessarie.

In data 6 ottobre 2014, il cliente inviava un'ulteriore comunicazione per rinnovare la contestazione relativa all'aumento del canone e per comunicare che avrebbe effettuato i pagamenti con bonifico bancario (quindi non più con addebito diretto su conto corrente) al fine di pagare lo stesso canone di abbonamento fino ad allora corrisposto.

L'operatore, infine, concludeva osservando di aver agito in assoluta correttezza e buona fede e insisteva per il rigetto integrale dell'istanza *de qua*.

3. Motivazione della decisione

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

Ancor prima di esaminare il merito della presente controversia, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante *sub* 4), tenuto conto che la medesima, sebbene qualificata quale "indennizzo", concerne pretese risarcitorie dei danni lamentati dall'istante che esulano delle competenze del Co.Re.Com, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le doglianze dell'istante risultano fondate per i motivi qui di seguito esposti.

Alla luce della documentazione in atti emerge, innanzitutto, che in relazione alla modifica contrattuale unilateralmente introdotta dall'operatore a decorrere dal 01/09/2014 non è stata data alcuna preventiva comunicazione all'istante. Lo stesso operatore, infatti, non ha fornito prova di detta informativa, limitandosi a produrre un facsimile della comunicazione relativa alla variazione contrattuale *de qua*. In mancanza di detta preventiva comunicazione, finalizzata a garantire il diritto di scelta dell'utente tra la prosecuzione del rapporto contrattuale alle nuove condizioni contrattuali ed il recesso, deve ritenersi che le maggiorazioni dei costi per i servizi forniti, come applicate dall'operatore nella fatturazione emessa a partire dal settembre 2014, siano illegittime e, pertanto, deve accogliersi la richiesta dell'istante *sub* 1), dichiarando Sky tenuta al rimborso

dell'importo preteso a saldo delle fatture già parzialmente pagate dall'istante per gli importi precedentemente applicati.

La documentazione in atti ha offerto evidenza che la contestazione dell'istante è stata tempestiva, attraverso la trasmissione di una e-mail in data 24/09/2014, e reiterata in data 03/10/2014, altresì a mezzo e-mail.

Non risulta, invece, che Sky abbia dato puntuale riscontro alla contestazione dell'istante e, pertanto, risulta illegittima la sospensione del servizio per il mancato saldo delle fatture che l'utente ha pagato parzialmente per l'importo ritenuto dovuto.

In accoglimento della richiesta dell'istante *sub 2)*, Sky deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo *pro die* di euro 7,50 previsto dall'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi per la fattispecie di sospensione amministrativa del servizio senza che ve ne fossero i presupposti per una giornata.

La richiesta dell'istante *sub 3)* non può trovare accoglimento tenuto conto che la liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte di Sky non costituisce fattispecie prevista dal Regolamento sugli indennizzi.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato altresì il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Sky Italia S.r.l. in favore del sig. XXX dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/Sky Italia S.r.l., che la società Sky Italia S.r.l. corrisponda in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 4,50 (quattro/50), a titolo di rimborso parziale delle fatture emesse tra il mese di settembre 2014 ed il mese di novembre 2014;

ii. euro 7,50 (sette/50), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio per un giorno.

e comunicati a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 17 gennaio 2017

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

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
Dott. Massimiliano Della Torre