

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 21

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sarica xxx c/ Sky Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/01/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 10/6/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 29447, con cui il Sig. Sarica xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 16/6/2011 (prot. n. 30511), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 50761 del 27/10/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 14/11/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 14/11/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Premesso che nell'anno 2010 il sig. Sarica xxx, titolare di un contratto di abbonamento con la società Sky Italia xxx, ha avviato un procedimento di definizione della controversia nei confronti dell'anzidetto operatore, lamentando che questi, all'insaputa dell'utente, ha incrementato progressivamente, di anno in anno, l'importo iniziale del canone di abbonamento e la consistenza del pacchetto offerto. La questione è stata oggetto di una specifica pronuncia da parte di questo Corecom (delibera n. 14/2010), che, accogliendo il ricorso dell'utente, ha stabilito che la società Sky rimborsi le somme indebitamente prelevate dall'anno 2004 in avanti.

Poichè il sig. Sarica ha constatato, successivamente al provvedimento di definizione di cui sopra, il perdurante inadempimento contrattuale della società Sky, lo stesso ha esperito il tentativo di conciliazione, non andato a buon fine (come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 26/5/2011, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento) ed ha avviato un nuovo procedimento di definizione della controversia, depositando, innanzi a questo Corecom, istanza del 10/6/2011. A tal fine l'utente chiede il rimborso delle somme indebitamente prelevate sul suo conto corrente da Sky, dal mese di luglio 2010 in avanti, e che vengano ristabiliti tra le parti gli originari accordi contrattuali. Più precisamente, l'istante chiede che venga ripristinato il canone di abbonamento iniziale relativo al pacchetto "Mondo Sky", di euro 57,00 mensili, e che venga reinserito nel pacchetto "Mondo Sky" il calcio serie B, che era incluso nell'originaria offerta contrattuale ed è stato, dall'anno 2008, espunto dall'offerta medesima. Con riferimento al calcio serie B, l'istante riferisce di aver dovuto versare a Sky la somma di euro 100,00/anno per continuare ad assicurarsene la visione. Chiede, pertanto, il rimborso della complessiva somma di euro 200,00 e la condanna di Sky Italia al risarcimento del danno, quantificato in euro 2.000,00.

Produce, allo scopo, copia degli estratti conto bancari da cui si evincono i prelievi mensili effettuati da Sky nel periodo di riferimento.

Di contrario avviso la società resistente, che dichiara quanto segue: il sig. Sarica ha aderito, nell'anno 2003, all'offerta "Mondo Sky" al prezzo mensile di euro 55,00, con la locazione del ricevitore al prezzo di euro 7,00 al mese; il medesimo, avendo optato per l'addebito diretto sul conto corrente bancario, ha usufruito di uno sconto mensile di euro 2,00 sul canone di abbonamento, giungendo a pagare, per il servizio erogato, un canone mensile di euro 60,00.

Quanto alle modifiche contrattuali, Sky sostiene di avere incrementato di due euro il costo dell'abbonamento mensile, dal mese di ottobre 2005, dandone comunicazione attraverso la rivista Sky Magazine, inviata agli abbonati, incluso l'odierno istante, e di avere, successivamente, disposto altri incrementi contrattuali (nei mesi di febbraio 2007, luglio 2008, gennaio e luglio 2009) provvedendo a darne comunicazione ai clienti attraverso molteplici canali informativi, quali, la rivista mensile Sky Magazine, spot televisivi diffusi sui propri canali, messaggi sul proprio sito web, messaggi in fattura, la Carta servizi.

Conferma di avere ottemperato alla delibera del Corecom Calabria n. 14/2010, provvedendo a liquidare quanto ivi stabilito, sino al mese di giugno 2010.

Produce copia della lettera, datata 25/2/2011, inviata all'odierno ricorrente tramite raccomandata A.R., nella quale lo si informava che, a partire dal 1/4/2011, il suo abbonamento sarebbe stato adeguato al nuovo listino prezzi di Sky; che il medesimo avrebbe potuto mantenere l'attuale combinazione prescelta al prezzo mensile di euro 69,00 ovvero aderire ad altre differenti offerte commerciali; che, qualora non intendesse aderire alla nuova offerta, avrebbe potuto recedere dal contratto con effetto immediato, mediante formale comunicazione entro i successivi 30 giorni, con l'avvertimento che, in

assenza della comunicazione di recesso, Sky avrebbe applicato le nuove tariffe con effetto dal 1/6/2011. Alla lettera è stato allegato il listino prezzi in vigore e le condizioni generali di contratto.

Quanto al decoder, Sky dichiara di aver provveduto a convertire in comodato d'uso gratuito il decoder già concesso a noleggio al cliente, assicurando che, in tal modo, gli avrebbe fatto conseguire un risparmio di euro 7,63 al mese; dichiara, inoltre, di avergli accordato la visione gratuita del pacchetto completo attivo sul suo abbonamento per i mesi di marzo, aprile e maggio 2011.

Sky si impegna, altresì, a liquidare all'utente la somma di euro 240,04 in relazione al maggior importo trattenuto a titolo di canone di abbonamento dal mese di luglio 2010 al mese di febbraio 2011; di contro, nulla offre per il periodo successivo a febbraio 2011, dal momento che ha già offerto gratuitamente il servizio fino a maggio 2011 e sostiene che, successivamente a tale data, debbano applicarsi le nuove condizioni contrattuali, comunicate al cliente con lettera del 25/2/2011 (c.s.v.), alla quale il cliente non ha dato riscontro.

Con specifico riferimento alla visione delle partite di calcio della Serie B, Sky sostiene che la contestazione è infondata in quanto, come previsto dalle Condizioni generali di contratto, i pacchetti contenenti eventi calcistici sono soggetti a modifiche in relazione ai diritti di cui Sky è titolare all'inizio di ogni stagione calcistica e dell'offerta commerciale che può proporre di anno in anno, anche sulla base degli accordi con i propri dante causa. Infatti, con riferimento al campionato 2008/2009, Sky sostiene di non aver potuto inserire le partite di serie B nell'ambito di un pacchetto esistente, avendo la sola disponibilità dei diritti in modalità pay-per-view e che, di conseguenza, il cliente potesse unicamente fruire degli eventi di che trattasi, acquistando un apposito pacchetto per vedere tutte le partite di campionato oppure acquistando singole partite. Per quanto sopra, Sky sostiene di avere correttamente gestito il contratto dell'odierno abbonato, mediante addebito degli importi per la visione delle partite di serie B, e che nulla gli sia dovuto.

Con memoria depositata in data 19/7/2011 parte ricorrente ha replicato alle argomentazioni di controparte, insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste e ribadendo ulteriormente:

1) che il canone originariamente pattuito, contrariamente a quanto sostenuto da Sky, fosse pari ad euro 57,00 mensili e non pari ad euro 60,00; che, sin dall'anno 2004 e fino al 31 ottobre 2005, l'importo pattuito è stato aumentato fino ad euro 60,00 al mese e ancora incrementato progressivamente negli anni successivi fino all'importo di euro 74,63 al mese per l'anno 2009; il tutto senza alcuna informazione né autorizzazione da parte del cliente. Sostiene l'istante, in definitiva, che gli incrementi contrattuali venivano disposti unilateralmente da Sky all'insaputa del cliente, mediante addebito diretto sul suo conto corrente bancario, e senza invio di alcuna fattura al suo indirizzo. Per quanto sopra, l'istante conferma di avere ottenuto dal Corecom Calabria un provvedimento a lui favorevole, che gli ha riconosciuto il diritto al rimborso, da parte di Sky, delle somme indebitamente versate fino al mese di giugno 2010 e che, tuttavia, l'operatore non ha adempiuto spontaneamente al provvedimento del Corecom, sicché si è reso necessario notificare un atto di precetto per ottenerne l'esecuzione.

2) In merito all'asserita conversione in comodato d'uso del decoder avuto a noleggio, l'istante replica che, in forza degli accordi originariamente assunti, gli era stato già garantito il possesso del decoder in comodato gratuito, pertanto, appare destituita di fondamento l'affermazione resa in tal senso da Sky. Parimenti parte ricorrente contesta la veridicità dell'affermazione dell'operatore, che avrebbe offerto per tre mesi (da marzo a maggio 2011) la visione gratuita dell'intero pacchetto e, di contro, sostiene che Sky ha continuato a prelevare euro 74,63 al mese nel periodo di riferimento, come risulta dagli estratti conto bancari, esibiti a cura dell'istante. Per quanto sopra, parte ricorrente chiede il rimborso di euro 223,89.

3) Con riferimento agli eventi calcistici, il sig. Sarica ribadisce che dall'anno 2008, senza preavviso, Sky ha eliminato dal suo pacchetto la visione del calcio - serie B, obbligandolo a versare l'importo aggiuntivo di euro 100,00 all'anno per continuare ad avere la visione degli eventi calcistici della serie B. Per tale inadempimento contrattuale chiede il rimborso di euro 200,00.

4) Con riferimento alla comunicazione del 25/2/2011, parte ricorrente sostiene che la stessa contenga indicazioni fuorvianti rispetto alla reale gestione della liquidazione del rimborso conseguente alla delibera Corecom.

In data 14/11/2011 si è tenuta, presso questo Corecom, l'udienza di discussione relativa al presente procedimento. Assente l'operatore, vi ha preso parte il solo legale del ricorrente, il quale ha ulteriormente ribadito come dagli estratti conto bancari prodotti dal sig. Sarica, risultino prelevamenti mensili costanti, da parte di Sky, di euro 74,63; che la somma di euro 240,04, asseritamente rimborsata, relativa al maggior importo sostenuto per canoni abbonamento - periodo luglio 2010 - febbraio 2011, non risulta accreditata all'utente; che la visione dell'intero pacchetto, offerta gratuitamente per il trimestre (marzo-maggio 2011), è stata pagata dal ricorrente (come si evince dagli estratti conto relativi al periodo considerato).

In conclusione, l'utente insiste per l'accoglimento integrale del ricorso.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

All'udienza di discussione dell'odierno procedimento parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto del gestore.

In via preliminare si osserva che la liquidazione del danno esula dalle competenze di questo Comitato, pertanto la domanda di risarcimento non può trovare accoglimento.

Ancora in via preliminare si evidenzia che questo Corecom non può pronunziarsi in ordine alla richiesta di parte attrice, intesa ad ottenere che vengano ristabiliti gli accordi contrattuali originariamente concordati, ostando a ciò l'ambito della propria competenza decisoria, circoscritta nei termini di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento allegato alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons. In ogni caso, si richiama quanto disposto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003): "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni."

2. Riguardo al merito.

La controversia qui esaminata si incentra su variazioni contrattuali (incrementi economici e modifiche nella consistenza del pacchetto offerto) apportate al contratto di abbonamento dell'odierno ricorrente all'insaputa del medesimo e in difformità dalle vigenti norme di settore in particolare, art. 70, comma 4 del D.Lgs. 259/2003 e s.m.e.i.). La questione, sulla quale questo Corecom si è già pronunciato nei termini dell'accoglimento (vedasi delibera n. 14/2010), viene qui in esame limitatamente al periodo successivo alla su richiamata delibera di definizione, dal momento che il ricorrente, constatato il perdurante inadempimento contrattuale della società Sky, ha avanzato richiesta di rimborso dei maggiori importi versati dal mese di luglio 2010 in avanti.

Stando alle risultanze istruttorie, questo Corecom ritiene che il presente ricorso meriti accoglimento nei termini sotto espliciti:

- 1) in relazione al maggior importo trattenuto da Sky a titolo di canoni di abbonamento da luglio 2010 a febbraio 2011, si ritiene dovuto all'utente il rimborso della complessiva somma di euro 240,04, che l'operatore si è già impegnato a liquidare all'utente nel corso del presente procedimento;
- 2) in relazione al trimestre (marzo-maggio 2011) si ritiene dovuto all'utente il rimborso dell'intero prezzo mensile dell'abbonamento, per complessivi euro 223,89, poichè, come acclarato dall'istruttoria, la società Sky ha offerto al cliente la visione gratuita dell'intero pacchetto per il trimestre di riferimento;
- 3) in relazione alle partite "calcio serie B", pur prendendo atto delle argomentazioni di parte resistente in ordine ai vincoli contrattuali nascenti dalla specifica tipologia dei pacchetti offerti, si deve rilevare che l'operatore non ha dimostrato di avere correttamente applicato la disciplina di cui all'art. 70, comma 4 del D.Lgs. 259/2003 e non ha preventivamente comunicato all'odierno utente le nuove condizioni contrattuali decorrenti dall'anno 2008. Pertanto si deve concludere per l'accoglimento della richiesta di parte ricorrente, intesa ad ottenere il rimborso delle somme indebitamente corrisposte per il servizio di che trattasi, che ammontano a complessivi euro 200,00.

Considerato, per tutto quanto sopra esposto, che le richieste di parte istante siano, in parte, meritevoli di accoglimento e precisamente, che la società Sky Italia SRL provveda a liquidare al ricorrente, sig. Sarica Lorenzo, i seguenti importi:

- 1) euro 240,04 (duecentoquaranta/04) in relazione al maggior importo trattenuto da Sky a titolo di canoni di abbonamento da luglio 2010 a febbraio 2011;
- 2) euro 223,89 (duecentoventitre/89) in relazione all'offerta di visione gratuita dell'intero pacchetto per il trimestre marzo-maggio 2011;
- 3) euro 200,00 (duecento/00) in relazione al rimborso delle somme indebitamente corrisposte per il pacchetto "calcio serie B";

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, 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;

Considerato, per le ragioni di cui in premessa, che la richiesta di parte attrice, intesa ad ottenere da questo Corecom un provvedimento definitorio, che ristabilisca gli accordi contrattuali a suo tempo concordati tra le parti, non può essere accolta;

Ritenuto di non potere accogliere la richiesta risarcitoria di parte istante, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa a questo Comitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons. e succ. mod. e int., salva ed impregiudicata ogni azione dello stesso utente dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Sky Italia SRL è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Sarica xxx, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) euro 240,04 (duecentoquaranta/04) in relazione al maggior importo trattenuto da Sky a titolo di canoni di abbonamento da luglio 2010 a febbraio 2011;
 - b) euro 223,89 (duecentoventitre/89) in relazione all'offerta di visione gratuita dell'intero pacchetto per il trimestre marzo-maggio 2011;
 - c) euro 200,00 (duecento/00) in relazione al rimborso delle somme indebitamente corrisposte per il pacchetto "calcio serie B";
 - d) euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Sky Italia SRL è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente del Co.Re.Com

f.to Avv. Rosario Carnevale