



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.24

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA De Simone Saccà c/ SKY Italia

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20 aprile 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

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 15/09/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 9485, con cui la ricorrente De Simone Saccà ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società SKY Italia, 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 16/09/2010 (prot. n. 6415), 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. 8329 del 29/11/2010) 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 09/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 09/12/2010, 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.

La ricorrente, De Simone Saccà, titolare, dall'anno 2006, di un contratto di abbonamento al servizio televisivo con l'operatore Sky Italia, lamenta che l'importo mensile del relativo canone, addebitato mediante prelievo dal proprio conto corrente bancario, ha subito incrementi ingiustificati a far data dal mese di gennaio 2009. L'utente dichiara di avere più volte reclamato presso il servizio clienti Sky, ma senza alcun esito. Dichiara, altresì, di non aver mai ricevuto fatture e/o dettagli di pagamento.

Per dirimere la controversia, l'utente ha depositato presso questo Corecom, in data 15/07/2010, istanza per tentativo di conciliazione, il cui procedimento si è concluso il 06/08/2010 con verbale di mancata conciliazione, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.).

Successivamente, in data 15/09/2010, l'utente ha depositato presso questo Corecom istanza con richiesta di definizione dell'odierna controversia nei confronti dell'operatore Sky Italia, chiedendo il rimborso degli importi eccedenti i canoni mensili di abbonamento, indebitamente percepiti dall'operatore suddetto, a far data dal mese di gennaio 2009 in avanti, oltre al risarcimento e/o indennizzi contrattuali, se spettanti. Produce gli estratti conto bancari, relativi agli addebiti Sky, per il periodo considerato e la propria lettera, datata 05/03/2010, inviata a mezzo fax, con la quale aveva richiesto all'operatore l'invio al proprio domicilio di tutte le fatture dal mese di gennaio 2009 in avanti.

In data 09/12/2010 le parti sono state convocate innanzi a questo Corecom per un'audizione, in vista della definizione della presente controversia. Nella suddetta data, i procuratori della ricorrente, riportandosi a quanto esposto e dedotto nell'atto introduttivo, hanno quantificato la richiesta di rimborso in complessivi euro 1078,24, oltre interessi legali, depositando un riepilogo degli estratti conto bancari, relativi agli addebiti Sky, aggiornato alle mensilità di settembre, ottobre e novembre 2010. Gli stessi chiedono che vengano ristabiliti gli accordi contrattuali a suo tempo concordati tra le parti e, più precisamente, che si dichiari che il canone mensile, dovuto dall'utente per i servizi televisivi, è pari ad euro 37,50; che si accerti l'illegittimità della condotta dell'operatore, per la modifica unilaterale delle condizioni economiche in violazione delle norme vigenti; che si provveda alla liquidazione di una somma a titolo di indennizzo/risarcimento in favore della ricorrente per i fatti oggetto di contestazione.

L'operatore Sky Italia non si è avvalso della facoltà di depositare proprie memorie difensive agli atti dell'odierno procedimento.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che il procedimento conciliativo si è concluso con esito negativo, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.) e che all'udienza di discussione, tenutasi innanzi a questo Corecom, per la definizione dell'odierna controversia, la parte istante ha presenziato a mezzo di propri procuratori, ma nessun rappresentante ha presenziato per il gestore Sky Italia.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia si incentra su alcune variazioni contrattuali, di natura economica, intervenute durante la vigenza del contratto di abbonamento qui considerato e disposte unilateralmente dal gestore, in evidente violazione della normativa di settore, che prescrive precise modalità e termini di preavviso per le comunicazioni agli utenti. Dagli atti istruttori è, infatti, emerso che il canone mensile di abbonamento, di cui è titolare l'odierna istante, ha subito degli incrementi economici nel corso della vigenza del contratto, ma non vi è prova che l'operatore abbia provveduto a fornire adeguate comunicazioni all'utente delle variazioni intervenute. Si consideri, inoltre, che la cliente, all'atto della stipulazione del contratto, aveva autorizzato, e mai più revocato, l'addebito degli importi mensili del servizio tramite prelievo sul proprio conto corrente bancario. La scelta di tale modalità di pagamento prevede, di norma, che le relative fatture non vengano inviate al domicilio dell'utente, salvo richiesta in senso contrario. L'utente, tuttavia, in data 5/3/2010, provvedeva ad inoltrare all'operatore una richiesta di invio di tutte le fatture emesse dal mese di gennaio 2009 in avanti, richiesta che non risulta sia mai stata evasa dal gestore.

A fondamento delle pretese di parte istante, si deve qui considerare, anzitutto, l'omissione, da parte della società Sky Italia, degli obblighi informativi nei confronti dell'utente, di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché della Carta dei Servizi e delle Condizioni generali di abbonamento. L'art. 70 citato, infatti, prevede espressamente l'obbligo, a carico del gestore, di notificare all'abbonato, e con un preavviso di almeno trenta giorni, le previste modifiche delle condizioni contrattuali; la comunicazione deve, nel contempo, informare l'abbonato del proprio diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni. L'istruttoria ha accertato che gli incrementi contrattuali, intervenuti in relazione all'abbonamento in oggetto, non risultano portati a conoscenza dell'odierna ricorrente, nei termini e con le modalità indicate dal su richiamato art. 70. Pertanto, in difetto di qualsiasi prova fornita dall'operatore, che valga ad escludere o limitare la propria responsabilità, si deve concludere per l'inadempimento contrattuale dell'operatore medesimo, nella fattispecie in esame, ai propri obblighi

informativi. Tali omissioni hanno, di fatto, determinato un evidente squilibrio tra le parti del rapporto contrattuale qui considerato, precludendo, tra l'altro, all'utente la facoltà di esercitare il diritto di recesso nei termini normativamente previsti. Alla luce delle anzidette considerazioni, va dunque riconosciuta la fondatezza della pretesa indennitaria di parte ricorrente per l'inadempimento contrattuale di che trattasi e per avere, l'operatore, disatteso, altresì, la richiesta della ricorrente di ricevere tutte le fatture emesse dal gennaio 2009 in avanti. Con ciò, violando gli obblighi informativi e di trasparenza imposti dalle norme di settore e dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché specificamente, l'art. 7.3 della propria Carta dei servizi.

Occorre, inoltre, valutare la fondatezza della domanda di rimborso di parte attrice delle somme eccedenti il canone di abbonamento, quantificate nella complessiva somma di euro 1078,24. A tale fine si è proceduto all'esame congiunto degli estratti conto bancari, depositati dall'odierna utente, con il listino prezzi applicato agli abbonati Sky dal mese di gennaio 2009 a tutto l'anno 2010: si è accertato, per un verso, che il canone mensile di abbonamento, fissato per l'anno 2008 in euro 36,00, ha subito svariati incrementi, passando, a partire dal settembre 2008, ad euro 39,00 ed infine all'importo attuale pari ad euro 43,00 (lo stesso canone, per gli anni 2009 e 2010, ha anche subito maggiorazioni dell'aliquota IVA, disposte per legge col D.L. 185/2008, conv. nella Legge n. 2/2009); e, per altro verso, che le somme prelevate mensilmente dal conto corrente dell'utente in favore di Sky nel periodo in contestazione, evidenziano degli importi sicuramente superiori ai canoni di abbonamento e, ragionevolmente, riconducibili alla fruizione di servizi "ulteriori" addebitati all'utente. Molto verosimilmente si tratta di acquisti di singoli eventi/films effettuati, di norma, tramite il telecomando. Tuttavia, l'operatore Sky, che peraltro non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva agli atti dell'odierno procedimento, ha ommesso di fornire la prova che gli importi eccedenti siano riferibili ad eventi, acquistati, con assoluta certezza, dalla cliente, tramite telecomando. Ad ogni modo una tale evenienza pare molto probabile. Per altro verso, si consideri che l'operatore, disattendendo la richiesta della cliente di ricevere copia delle fatture emesse, le ha, di fatto, impedito di conoscere il dettaglio degli addebiti e di fare chiarezza sulla propria posizione contrattuale. Alla luce delle anzidette considerazioni, questo Corecom ritiene di dover decidere in merito alla presente questione in via equitativa e, pertanto, disporre che l'operatore Sky accordi alla ricorrente un rimborso pari alla metà di quanto dalla stessa richiesto in sede di udienza di definizione.

Infine, quanto alla richiesta di parte attrice, intesa ad ottenere, mediante il presente provvedimento definitivo, che vengano ristabiliti gli accordi contrattuali originariamente concordati tra le parti (e, più precisamente, che si dichiari che il canone mensile, dovuto dall'utente per i servizi televisivi, è pari ad euro 37,50), questo Corecom ritiene di non potersi pronunziare in merito, ostando a ciò l'ambito della propria competenza decisoria, circoscritta nei termini di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie operatori - utenti, allegato alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons.

In ogni caso, l'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche riconosce all'abbonato, che non accetti le modifiche contrattuali disposte dal gestore, la facoltà di recedere dal contratto in essere, senza addebito di alcuna penale.

Considerato che la fattispecie qui esaminata risulta disciplinata dalla normativa vigente in materia di contratti a distanza con gli operatori di comunicazioni elettroniche, che prevede precisi obblighi informativi a carico degli operatori, a tutela degli utenti, e precisamente, dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dalle condizioni contenute nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni generali di abbonamento della società Sky Italia ;

Considerato, altresì, che i suddetti obblighi informativi, posti a carico degli organismi di telecomunicazioni, sono ulteriormente ribaditi nell'art. 5, comma 3, della delibera n. 179/03/CSP, in materia qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e nell'art. 5, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS, di adozione del regolamento a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza;

Rilevato che, stando alle risultanze istruttorie, l'utente ha dichiarato di non aver mai ricevuto al proprio domicilio alcuna comunicazione di variazione contrattuale, né le fatture, quantunque richieste, e che nessuna prova in senso contrario è stata fornita dall'operatore qui considerato;

Atteso che nella complessiva condotta contrattuale dell'operatore Sky Italia, riferita all'odierna fattispecie, si ravvisa un inadempimento per violazione degli obblighi informativi, normativamente imposti, e l'inosservanza degli obblighi di trasparenza, correttezza e buona fede;

Ritenuto, in ragione delle anzidette considerazioni, che la pretesa indennitaria di parte attrice sia meritevole di accoglimento e che, pertanto, la società Sky Italia debba alla stessa corrispondere un indennizzo per il periodo dal 01/01/2009 al 31/12/2010, pari a n. 730 giorni, da calcolarsi, in via analogica, in base al parametro di cui all'art. 12.1 della carta dei servizi Sky, per l'importo complessivo di euro 876,00 (ottocentoseventasei/00);

Atteso che, per le motivazioni esposte in premessa, cui si rinvia, questo Corecom ritiene, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di parte attrice di rimborso delle somme eccedenti i canoni di abbonamento, disponendo, in via equitativa, che l'operatore Sky accordi alla stessa il rimborso di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00);

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;

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

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, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore **Sky Italia** è tenuto a liquidare in favore dell'utente, De Simone Saccà, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 876,00 (ottocentosettantasei/00), a titolo di indennizzo per gli inadempimenti contrattuali di cui in premessa;
 - b) la somma di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a titolo di rimborso delle somme eccedenti i canoni di abbonamento corrisposti dall'utente;
 - c) la somma di euro 200,00 (duecento/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura, in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;
- 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 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 Dr. Mario Campanella

Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente
F.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente
F.to Avv. Silvia Gulisano