



Determinazione dirigenziale n. 11 del 22 dicembre 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX BOTTIN / SKY ITALIA S.R.L.

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 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 legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA 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*;

VISTA 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, lettera a), n. 14*;

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento*;

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 07/10/2014, con cui il sig. XXX Bottin ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, Sky), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 13/10/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive depositate dal gestore nei termini assegnati;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- di essere stato cliente Sky dal 2003 con il codice n. XXX;
- che il contratto era stato sottoscritto nel lontano 29.08.2003 e prevedeva un costo fisso mensile di € 29,00 con opzione attiva Primo Sky + Cinema Sky, con ulteriori € 7,00 al mese a titolo di noleggio decoder, per un totale canone mensile di € 37,00;
- che detta offerta si sarebbe poi ridotta, nel corso del tempo, ad € 29,00 al mese in quanto il decoder, una volta pagato, sarebbe rimasto al cliente senza ulteriori addebiti;
- di non aver mai verificato gli addebiti che Sky prelevava sul suo rid bancario mensilmente e di aver continuato ad usufruire del servizio offertogli;
- che solo da successiva verifica degli estratti conto bancari rilevava un graduale incremento dei costi (da € 29,00 al mese ad € 33,00, poi ad € 34,00 e, successivamente, ad € 41,00), oltre ad un non motivato prelievo di € 127,77 avvenuto in data 28.09.2010;
- di aver reclamato tramite Call Center senza ottenere spiegazioni, rimborsi e nemmeno la comunicazione del profilo a lui applicato e dei relativi costi;

- di aver inviato lettera a/r di recesso contrattuale nel febbraio 2014;
- di essere stato successivamente contattato dall'operatore che gli offriva un profilo di € 5,00 al mese con i canali 500 in visione e la promessa che avrebbe rimborsato le quote errate precedenti;
- di essere stato pertanto indotto ad accettare tramite verbal – ordering la nuova proposta;
- che Sky continuava, invece, a prelevare importi errati su carta di credito (€ 8,00 anziché € 5,00), senza rimborsarlo per le quote pregresse;
- di aver presentato istanza di conciliazione con udienza fissata per il giorno 25.09.2014;
- che non presentandosi Sky in tale data, si vedeva costretto con ulteriore disagio a dover ricorrere alla procedura di definizione;
- di aver, infine, inviato un'ulteriore definitiva lettera a/r di disdetta contrattuale in data 07.10.2014, rendendosi disponibile alla restituzione al gestore di un decoder ormai obsoleto.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) chiusura definitiva del contratto Sky n. XXX in esenzione spese senza costi di cessazione e storno di eventuali fatture in sospeso;
- 2) emissione di assegno di rimborso di importo pari ad € 300,00 cifra a parziale compensazione degli importi prelevati ma non dovuti per € 127,77, oltre al disagio subito per difformità offerta non applicata e costi difformi in eccesso prelevati su carta di credito.

Nella memoria difensiva l'operatore Sky, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- che l'istante, ex abbonato Tele +, aveva sottoscritto in data 29.08.2003 contratto di abbonamento scegliendo la combinazione composta da Primo Sky+Cinema, oltre al noleggio del decoder ed indicando, quale modalità di pagamento dei canoni, la carta di credito mensile valida fino a maggio 2009;
- che il medesimo, prima della data di scadenza di detta carta, provvedeva a comunicare i dati di nuova carta di credito;
- di avere, nel mese di agosto 2010, non andando a buon fine la richiesta di pagamento inviata al Circuito Interbancario per la fattura emessa il 05.08.2010 di € 41,00, provveduto ad inserire (come da condizioni generali di contratto) il bollettino postale quale modalità di pagamento;
- di avere inviato presso il domicilio dell'abbonato, in data 05.09.2010, la fattura bimestrale di € 86,77 per i canoni di settembre/ottobre, informandolo così del mancato saldo della fattura di € 41,00 emessa il 05.08.2010 ed invitandolo, pertanto, a corrispondere l'intero importo di € 127,77 utilizzando all'uopo il bollettino postale premarcato;

- che il 28.09.2010 l'istante contattava il servizio clienti per chiedere il ripristino della modalità di pagamento con carta di credito, fornendo i dati necessari ed autorizzando contestualmente il pagamento immediato dello scoperto di € 127,77;
- di aver ricevuto, in data 03.03.2014, richiesta di recesso da parte del cliente e di averla regolarmente registrata per il 30.04.2014;
- di aver emesso il 05.04.2014, a fronte della richiesta di disdetta, la fattura di € 47,32 comprensiva del canone di abbonamento per il mese di aprile oltre al costo operatore di € 11,53;
- che in data 23.04.2014 l'istante accettava di proseguire con l'abbonamento scegliendo, a far data dal 01.05.2014, la combinazione denominata "minipacchetto" NEWS al costo mensile di € 5,00;
- di aver provveduto, a fronte della revoca della disdetta, a stornare il costo operatore pari ad € 11,53 a mezzo nota di credito, creando così un credito di pari importo utilizzato per saldare la fattura emessa il 05.06.2014 per i canoni di maggio/giugno 2014 di € 10,00 e a parziale copertura della fattura emessa il 05.08.2014 per il bimestre luglio/agosto 2013 di identico ammontare, lasciando così residuare l'importo di € 8,47 che veniva regolarmente addebitato all'utente;
- di avere altresì provveduto, non risultando più attiva dal mese di ottobre 2014 la carta di credito, ad inserire, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento, il bollettino postale quale modalità di pagamento;
- di aver sospeso il servizio in data 20.11.2014, non risultando corrisposte le fatture emesse in data 05.10.2014 per i canoni di settembre e ottobre pari ad € 12,09 e in data 05.11. 2014 per i canoni di novembre e dicembre di € 12,00;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità rigetti la richiesta di indennizzo e di rimborso/storno dei canoni contestati dall'istante, in quanto gli stessi risultano essere corretti e dovuti a fronte dell'erogazione di un servizio richiesto dal ricorrente stesso.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione delle domande *sub n. 1)* per la parte richiedente la "*chiusura definitiva del contratto Sky n. XXX in esenzione spese senza costi di cessazione*" e *sub n. 2)* limitatamente alla parte in cui il complessivo rimborso è richiesto per il "*disagio subito per difformità offerta non applicata e costi difformi in eccesso prelevati su carta di credito.*"

La prima richiesta non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

La seconda richiesta, invece, ha da oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS; non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

B) Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante risulta fondata solo parzialmente e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

B.1 Sulla difformità delle offerte e dei costi applicati.

L'istante lamenta, a fronte di un abbonamento sottoscritto in data 29.08.2003, denominato "Primo Sky + Cinema Sky" (al costo di € 30,00, oltre ad € 7,00 per noleggio decoder, per un totale mensile di € 37,00), un graduale e non riconosciuto incremento dei costi.

Il contratto suddetto prevedeva, quale modalità di pagamento, l'addebito mensile su carta di credito dell'istante, specificamente indicata ed individuata.

L'utente sostiene che la predetta cifra si sarebbe dovuta ridurre ad € 29,00 al mese in quanto il decoder, una volta pagato, gli sarebbe rimasto senza ulteriori addebiti.

A fronte di una tardiva verifica degli estratti conto bancari, il Sig. Bottin constatava che gli importi addebitatigli passavano da € 29,00 ad € 33,00, quindi ad € 34,00 e successivamente ad € 41,00 e rilevava inoltre un ingiustificato prelievo, alla data del 28.09.2010, della somma di € 127,77.

Poiché i reclami sporti rimanevano senza riscontro, l'utente recedeva anticipatamente con raccomandata del 28.02.2014; successivamente, su invito di Sky e con la speranza di ottenere i rimborsi richiesti, il Sig. Bottin aderiva a nuova offerta con profilo ad € 5,00 al mese.

Contenendo anche le fatture relative al nuovo contratto importi difformi rispetto a quanto concordato (€ 8,00 in luogo dei 5,00 previsti), l'utente inviava in data 07.10.2014 raccomandata di disdetta anche per il nuovo contratto.

L'esame della documentazione presentata dal Sig. Bottin dà luogo alle seguenti osservazioni.

Con riferimento al primo contratto sottoscritto, i documenti presentati non consentono di poter suffragare quanto genericamente affermato dall'istante in ordine all'intervento in corso d'opera di una riduzione della somma dovuta (€ 29,00 in luogo dei totali € 37,00, comprensivi del noleggio decoder).

Verificando pertanto gli estratti conto prodotti a partire da quello del 13.07.2013, si rileva che negli stessi sarebbero state addebitate cifre rientranti nella somma stabilita (€ 18,64 il

13.07.2013, € 33,99 il 14.08.2013 ed € 35,79 nelle date, rispettivamente, 16.09.2013, 13.10.2013, 15.11.2013, 18.12.2013, 15.01.2014 e 12.02.2014).

Relativamente invece al prelievo del 28.09.2010 di € 127,77, Sky, avallandolo nelle sue difese, specifica che l'importo comprendeva la fattura bimestrale pari ad € 86,77 dovuta per i canoni di settembre e ottobre, nonché la somma di € 41,00 riferita ad una fattura emessa il 05.08.2010 il cui pagamento non era andato a buon fine entro la scadenza assegnata.

A seguito del ripristino della modalità di pagamento con carta di credito richiesta in data 28.09.2010 dall'istante stesso, il gestore avrebbe quindi provveduto al prelievo del suddetto importo.

Assodata la pacificità della debenza di tali fatture - stante la fruizione del servizio da parte dell'utente, non essendo stata ancora manifestata la volontà di recedere - va però rilevato che gli importi richiesti dalle stesse non sono in linea rispetto ai 37,00 Euro mensili di cui all'abbonamento sottoscritto.

Va precisato che Sky non ha giustificato tale difformità nelle sue difese.

Conseguentemente, il Sig. Bottin avrebbe dovuto pagare € 74,00 per quella riferita ai canoni di settembre/ottobre (€ 37,00 x 2) ed € 37,00 per quella emessa il 05.08.2010, per un totale di € 111,00 in luogo dei 127,77 prelevatigli.

Si ritiene, pertanto, dovuta da Sky la restituzione della differenza di € 16,77.

Esaminando poi gli ulteriori estratti conto allegati dall'istante, riferiti al periodo successivo alla disdetta del 28.02.2014, si rileva il prelievo - a mezzo addebito su carta di credito - delle ulteriori somme di € 35,79 il 12.03.2014, di € 47,32 il 10.04.2014 e di € 8,47 il 12.08.2014.

Con riferimento alla prima somma citata di € 35,79, si ritiene che la stessa sia dovuta in virtù di quanto previsto dall'art.11 "Durata del contratto e recesso" delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale riportate dal gestore in calce alla comunicazione del 13.03.2014, allegata dall'istante e dallo stesso ricevuta a seguito del recesso del 28.02.2014.

Il predetto articolo, infatti, recita che "qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso."

Nella fattispecie in esame, per quanto ricavabile dai documenti prodotti, il gestore avrebbe ricevuto e preso in carico la richiesta di recesso anticipato operata dal Sig. Bottin il 13.03.2014 (come da comunicazione dallo stesso ricevuta, recante medesima data, agli atti del procedimento) e, pertanto, a norma del comma 2 del sopraccitato articolo, il servizio si ritiene sia rimasto attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione (quindi, fino a fine aprile 2014).

Per tali ragioni si ritiene altresì dovuta la fattura di € 47,32 emessa il 05.04.2014 (allegata *sub n. 1* alle difese del gestore) in quanto riferita al periodo di abbonamento 01.04.2014 – 30.04.2014, considerato che il costo di "*variazione e chiusura abbonamento*" pari ad € 11,53

è stato comunque - come dichiarato nelle difese - stornato da Sky (stante la revoca della disdetta formalizzatasi con la scelta di far proseguire l'abbonamento con la combinazione denominata "minipacchetto" NEWS al costo mensile di € 5,00) e che il credito come sopra creatosi pari ad € 11,53 è stato successivamente utilizzato per coprire totalmente la fattura emessa il 05.06.2014 di € 10,00 (canoni maggio/giugno 2014, ridottasi ad € 0,00) e, parzialmente (per € 1,53), quella del 05.08.2014 relativa ai bimestri luglio/agosto 2014, il cui residuo di € 8,47 è stato quindi regolarmente prelevato.

Non si ritengono conseguentemente rimborsabili ulteriori somme all'istante.

B.2 Sullo storno di eventuali fatture in sospeso.

L'istante propone genericamente tale domanda incorporandola in quella, inammissibile per le ragioni esplicate in rito, volta ad ottenere la chiusura definitiva, in esenzione spese, del contratto n. XXX.

Quanto sopra perché l'utente aveva manifestato, con comunicazione inviata a mezzo a/r in data 07.10.2014, la propria volontà di recedere dal suddetto contratto a causa delle difformità riscontrate nelle fatturazioni.

Alla data del 27.11.2014, (di presentazione della memoria di SKY) risultavano non corrisposte quelle emesse, rispettivamente, il 05.10.2014 di € 12,09 (canoni di settembre e ottobre), nonché il 05.11.2014 di €12,00 (canoni di novembre e dicembre).

A fronte dei suddetti mancati pagamenti, il gestore sospendeva il servizio in data 20.11.2014.

L'esame della documentazione prodotta dall'istante non permette, però, di poter accogliere la richiesta di che trattasi, in quanto non è stata allegata la ricevuta attestante la trasmissione, nonché l'avvenuto ricevimento da parte del gestore, della suddetta comunicazione di recesso inoltrata a mezzo raccomandata.

L'assenza del dato attestante il preciso momento temporale in cui l'operatore è venuto a conoscenza di tale volontà non permette, conseguentemente, all'Ufficio scrivente di poter effettuare i dovuti conteggi volti a determinare se e in quale eventuale misura le suddette (e/o ulteriori) fatture dovessero essere dovute.

C) Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione da imputarsi a carico dell'operatore.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX Bottin, residente in XXX, nei confronti di SKY ITALIA S.R.L., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di rimborso, la somma di € 16,77;

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta, per i motivi sopra specificati, parti delle domande poste *sub* 1) e 2).

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis