

Verbale n. 6

Adunanza dell'11 giugno 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno undici del mese di giugno, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato

Delibera n. 24 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 278/2017 – D'ANGELO XXX / SKY ITALIA S.R.L.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

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);

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

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 l'istanza GU14 1.11.12.5/278/2017 con cui il Sig. XXX D'Angelo chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, SKY), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- che Sky ha indebitamente percepito sul suo abbonamento, sin dal 2009, il costo del servizio HD (alta definizione), mai dettagliato in fattura;
- di avere appurato tale circostanza soltanto nel febbraio 2017 presso il negozio Sky di Ivrea, al quale si era rivolto per attivare nuovi servizi tra cui l'HD (Alta Definizione), non potuta usufruire fino a quel momento in quanto non supportata dal suo vecchio televisore;
- che detto addebito veniva altresì confermato telefonicamente da operatori Sky, in risposta ai reclami che aveva quindi provveduto ad inviare al gestore e veniva giustificato con l'affermazione che nel 2009, rivedendo le tariffe, era stato supposto, "*non potendolo sapere*", che utilizzasse il servizio HD;
- di aver attivato inizialmente l'abbonamento, in data 05.12.2006, per i servizi "Mondo Sky + Cinema" al costo complessivo di € 34,00;
- che il costo realmente addebitato di € 36,00 era divenuto pari ad € 39,00 nel settembre 2008, ad € 42,54 nel febbraio 2009, ad € 43,00 nell'agosto 2009 e ad € 45,38 "*in periodi successivi*";
- di avere ritenuto tali aumenti un adeguamento dei costi per i servizi del suo abbonamento;

- che il predetto servizio HD non era mai stato da lui richiesto antecedentemente al febbraio 2017 (non possedendo un televisore supportante tale tecnologia) e nemmeno sottoscritto;
- che la mancata indicazione di tale voce sulle fatture emesse non gli ha consentito di presentare reclamo a tempo debito;
- che il gestore non ha mai fatto fronte alla sua richiesta di conoscere, con comunicazione formale, le motivazioni di addebito del predetto servizio per otto anni;
- che a partire dal mese di marzo 2017, data di reale attivazione del servizio HD, in fattura è comparsa per la prima volta l'indicazione del servizio pari ad € 6,00;
- che nella predetta fattura, è evincibile che il costo effettivo da pagare sia pari ad € 39,90 in quanto stornato della predetta somma di € 6,00 (stante l'applicazione di un'offerta);

L'istante, a tal proposito, ha prodotto report al fine di illustrare che la sommatoria dei due suddetti importi equivale ad € 45,90, somma già richiesta per il precedente abbonamento "Mondo + Cinema" (come da fattura relativa a febbraio 2017, priva dell'indicazione relativa al costo HD).

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede pertanto la restituzione della cifra indebitamente percepita pari ad € 576,00, determinata dal numero di mesi (96) moltiplicati per l'attuale importo dell'addebito **per il servizio HD** (€ 6).

L'operatore Sky ha rappresentato nella memoria difensiva del 26.07.2017:

- che l'istante ha sottoscritto, in data 05.12.2006, l'abbonamento Sky n. XXX scegliendo la combinazione di pacchetti Mondo Sky + Cinema al costo di € 36/mese e indicando, quale modalità di pagamento, l'addebito diretto sul conto corrente bancario con frequenza mensile;
- che il canone di abbonamento Sky è stato adeguato, nel corso degli anni, sia a fronte di un arricchimento dei propri contenuti sia per la variazione dell'aliquota IVA sugli abbonamenti di pay tv che, da gennaio 2009, è passata dal 10% al 20% e, da ottobre 2011, dal 20% al 21%;
- che le predette modifiche sono state comunicate agli abbonati tramite diversi canali: riviste con i programmi Sky (Sky Magazine e Sky Life), il sito internet www.sky.it, un'apposita comunicazione inviata al loro domicilio, un messaggio in fattura e la carta Servizi;
- che in data 02.02.2017 il ricorrente accettava di aderire ad un'offerta commerciale per l'attivazione del servizio aggiuntivo tecnologico MySkyHD che prevedeva l'adeguamento dell'impianto e l'attivazione del servizio MySkyHD interamente scontato anziché al prezzo di listino di € 219,00, un vincolo di durata contrattuale pari a 18 mesi e il canone per il servizio HD di € 6/mese;
- che, contestualmente all'adesione alla predetta offerta, veniva effettuato il passaggio al nuovo listino, valido dal mese di agosto 2012, variando il pacchetto di abbonamento e passando dalla combinazione del vecchio listino Mondo Sky +

Cinema alla combinazione del nuovo listino Sky Tv + Famiglia + Cinema al costo mensile di € 39,90;

- che a fronte di tali modifiche, veniva attribuito al cliente lo sconto del servizio HD per la durata di 12 mesi;
- che il 07.02 il tecnico Sky eseguiva l'adeguamento dell'impianto satellitare, presso il domicilio del ricorrente, attivando il servizio tecnologico MySky HD;
- di avere emesso, in data 05.03.2017, la fattura n. 401769805 di € 39,90 comprensiva del canone di abbonamento, seppur scontato, previsto per il servizio HD;
- di non aver fatturato alcun canone HD prima dell'attivazione avvenuta a febbraio 2017 e di non comprendere, pertanto, la richiesta avanzata dal cliente;
- che, come previsto dall'art. 3.4 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal ricorrente, le fatture *"si considerano accettate a meno che l'abbonato non invii, entro 15 giorni dal ricevimento della fattura, una raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni. Nel caso in cui invece l'Abbonato abbia optato per non ricevere le fatture, egli potrà contestare gli importi pagati entro 60 giorni dall'avvenuto pagamento. Allo scadere di detto periodo, le somme dovute si considereranno accettate dall'Abbonato"*;

L'operatore precisa, da ultimo, che la propria memoria non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale.

Con replica del 28.07.2017, il ricorrente ha aggiunto alcune precisazioni:

- che il gestore non ha mai risposto in modo formale alle sue richieste di chiarimenti inviate con due mail tramite il loro sito e con una lettera raccomandata e, nemmeno, si è mai presentato al tavolo di conciliazione;
- che solo l'avvio della procedura di conciliazione lo ha visto "obbligati" a fornire qualche chiarimento;
- che il negozio Sky di Ivrea al quale si è rivolto nel febbraio 2017 per attivare l'HD lo informava, dopo le verifiche di rito, che già stava pagando detto servizio a causa dell'applicazione di vecchie tariffe e che dalla prossima bolletta gli sarebbe stato applicato uno sconto;
- che continua a non essergli chiaro il motivo per il quale, sino al mese di febbraio 2017 (e per diversi anni), il suo abbonamento per Mondo + Cinema gli sia costato € 45,37 mentre, a partire dal mese di Marzo 2017, data di avvio della nuova offerta, il costo per lo stesso servizio (ora denominato Sky TV + Famiglia + Cinema) si sia ridotto ad € 39,90 (stante lo sconto del costo dell'HD pari € 6,00).

Chiede quindi al gestore di comunicare se la tariffa da lui pagata per Mondo + Cinema, pari ad € 45,37 prevedesse un'offerta di servizi più ampia rispetto alla nuova Famiglia + Cinema, tale da giustificare una differenza di costo dell'abbonamento.

Il gestore non ha replicato a quest'ultima memoria.

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.

B) Nel merito.

La domanda di rimborso del canone HD presentata dall'istante non si ritiene possa essere accolta per i motivi che seguono.

La circostanza riferitagli verbalmente presso il negozio Sky di Ivrea (e successivamente da un operatore), secondo la quale il predetto costo sarebbe stato fatturato già in costanza della sottoscrizione contrattuale del 05.12.2006, è stata smentita dal gestore nelle sue memorie difensive ed oggettivamente, non troverebbe conferma esaminando le fatture da quest'ultimo prodotte a titolo esemplificativo e riferite agli anni 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Il gestore ha dato atto di intervenuti adeguamenti del costo del canone di abbonamento, dipesi dall'arricchimento dei propri contenuti, nonché da variazioni dell'aliquota IVA sugli abbonamenti di pay tv che, da gennaio 2009, è passata dal 10% al 20% e, da ottobre 2011, dal 20% al 21%.

L'analisi dei suddetti documenti avrebbe permesso di confermare quanto sopra: il prezzo dell'offerta "*Mondo Sky + Cinema*", inizialmente pari ad € 34,00 IVA 10% inclusa (in quanto frutto dell'applicazione, su un prezzo IVA inclusa pari ad € 39,00, di una scontistica pari ad € 5,00, denominata "*Sconto presenta un amico*" e valida per 10 mesi, come evincibile sulla fattura n. 461405435 del 05.12.2008), subiva effettivamente delle variazioni, divenendo, via via, pari ad € 43,00 IVA 20% inclusa (periodo di riferimento, 31.12.10), ad € 45,38 IVA 21% e 22% inclusa (periodo di riferimento 01.12.11 fino al 31.12.15) ed € 45,37 IVA 22% inclusa (periodo di riferimento 01.12.16 fino al 31.01.17, con applicazione di scontistica di € 0,53).

Le variazioni del prezzo dell'offerta sembrerebbe dipendere, quindi, anche e sicuramente da una modifica di imponibile (passato da € 30,91 ad € 35,83 e 37,50) e non, invece, dall'applicazione di un costo HD pari ad € 6,00, non presente e identificabile su alcuna delle fatture oggetto di disamina.

Inoltre, a fronte della sottoscrizione del contratto intervenuta in data 05.12.2006, l'utente non ha mai contestato le fatture da esso generate, nemmeno quelle che, in corso di vigenza, prevedevano degli aumenti.

L'art. 3.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento residenziale Satellite (valide dal 1 marzo 2005), prevede – in ordine a "*pagamento e fatturazione*", che le fatture si considerano accettate a meno che l'abbonato non invii, entro 15 gg. dal ricevimento delle stesse, una raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni; nel caso in cui invece l'abbonato abbia optato per non ricevere le fatture, egli potrà contestare gli importi pagati entro 60 giorni dall'avvenuto pagamento e, allo scadere di detto periodo, le somme dovute si considereranno accettate dall'Abbonato; il richiamo a detta previsione, contenuto nel contratto del 05.12.2006, veniva accettata specificatamente dal ricorrente a mezzo propria sottoscrizione.

Lo stesso, pertanto, avrebbe ben potuto, a fronte dei comunque percepiti aumenti (il Sig. D'Angelo ammette, infatti, di averli considerati “*adeguamento dei costi per i servizi del mio abbonamento*”), procedere a contestarli secondo le modalità accettate con la sottoscrizione contrattuale.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX D'Angelo, residente in XXX, contro l'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

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 Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte