

DELIBERA N. 34 - 2022

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/255968/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 16/09/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

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*” e s.m.i.;

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 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 11/03/2020 acquisita con protocollo n. 0110142 del 11/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Associazione delegata, rappresenta di aver ricevuto la richiesta di pagamento della fattura n. 2018_XXX da parte di Sky - dapprima tramite XXX S.r.l. e successivamente tramite lo Studio Legale XXX (entrambe allegate in atti) - per un importo inizialmente pari ad € 664,90, poi ridotto a € 420,00 a seguito di storno della penale per mancata restituzione del decoder, regolarmente reso dal ricorrente in data 27.03.2019. L'importo addebitato è contestato per i seguenti motivi:

- attenendosi scrupolosamente alle indicazioni fornite dall'operatore del call center Sky, l'istante ha comunicato disdetta del servizio, approfittando della sopraggiunta, inopinata, variazione delle condizioni contrattuali unilateralmente disposta da Sky (variazione in pejus dei contenuti dell'offerta);

- per tale motivo, la decisione di risolvere il contratto è la diretta conseguenza della condotta del gestore e pertanto certamente non è ascrivibile ad un capriccio; - in tali casi l'art. 70, co. 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche riconosce al cliente il diritto «di recedere dal contratto senza penali», circostanza peraltro confermata dall'operatore telefonico Sky al proposito interpellato;

- quanto sopra trova conforto nella pronuncia dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che, in esito al procedimento istruttorio XXX del 23.01.2019, ha accertato che Sky «ha attuato una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo» in quanto «a fronte di una modifica significativa dell'offerta del pacchetto in questione, consistente nella riduzione del 30% delle partite del campionato di serie A e dell'eliminazione delle partite del campionato di serie B, SKY ha indebitamente condizionato i propri clienti, imponendogli o la fruizione di un'offerta ridotta al medesimo prezzo del pacchetto precedente oppure il recesso dal contratto con il pagamento di spese e penali. In tal modo il consumatore è stato, dunque, costretto ad

effettuare scelte della cui convenienza non era convinto, non avendo a disposizione alternative»;

- d'altronde, se correttamente ed opportunamente informato dei rilevanti costi di disattivazione da sostenere, avrebbe quantomeno atteso la scadenza naturale del contratto che sarebbe sopraggiunta da lì a poco (5 mesi).

Alla luce di quanto precede, atteso che il reclamo inoltrato per il tramite di XXX (allegato in atti) è stato accolto solo in parte (storno della penale per mancata restituzione del decoder), non appare giustificato l'addebito di € 320,00 a titolo di "capitale", né tantomeno l'addebito di € 100,00 a titolo di "spese per il recupero del credito".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. disporre lo storno dell'intera posizione amministrativa relativa all'utenza a me intestata, individuata dal codice cliente n. XXX;
2. provvedere al ritiro in esenzione spese della pratica di recupero del credito attualmente giacente presso lo Studio Legale XXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 203/18/CONS e s.m.i.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

In via preliminare, si precisa che, ai fini della decisione della presente istanza, si dovrà fare riferimento esclusivamente alla documentazione allegata da parte istante, non avendo l'operatore prodotto memorie difensive o repliche. Dall'analisi della suddetta documentazione emerge che l'istante ha presentato reclamo al gestore per il tramite XXX, in data 06/04/2019, allegato in atti, in cui contesta la richiesta di pagamento ricevuta da parte del recupero del credito, con riferimento alla fattura n. 2018_XXX, oggetto di contestazione. Le doglianze espresse nel reclamo riguardano sia gli importi richiesti a titolo di penale per la mancata restituzione dell'apparato, sia la somma richiesta a titolo di capitale, in quanto il ricorrente riferisce di aver provveduto a effettuare il reso del prodotto in data 27/03/2019 e di essere venuto a conoscenza della "sopraggiunta, inopinata variazione delle condizioni contrattuali unilateralmente disposta da Sky,

variazione in pejus dei contenuti dell'offerta", procedendo ad effettuare, su indicazione dell'operatore del servizio clienti telefonico di Sky, la disdetta del servizio, con conseguente risoluzione del contratto. Contesta altresì di non essere stato opportunamente informato dei rilevanti costi di disattivazione da sostenere e ritiene pertanto ingiustificate in toto le spese addebitate, formulando richiesta di storno totale della fattura, nonché di tutte le spese accessorie.

Come riportato nella descrizione dei fatti dell'istanza in esame, il suddetto reclamo è stato parzialmente accolto dall'operatore con riferimento alla sola penale per mancata restituzione dell'apparato, che è stata interamente stornata, come effettivamente dimostrato da successivo recupero crediti del novembre 2019, allegato in atti da parte istante. L'oggetto di contestazione è pertanto limitato alla residua quota parte insoluta, di cui è richiesto lo storno integrale.

Dall'analisi dei fatti descritti e delle risultanze documentali si rileva che oggetto della contestazione è la violazione del diritto di recesso dal contratto senza penali, né costi di disattivazione, nei casi di modifiche contrattuali unilaterali imposte dagli operatori.

In materia di jus variandi nei contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica, l'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche vigente *ratione temporis* prevede che "il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni".

Nell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera 519/15/CONS, l'Autorità stabilisce che "gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali e del loro diritto, in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La comunicazione agli utenti (...) deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento." Nel caso di specie l'istante contesta proprio la mancata e puntuale informazione, nonché la mancata applicazione del diritto di recesso nel caso di intervenuta modifica contrattuale unilaterale.

Dal corredo probatorio allegato in atti non risulta alcuna documentazione relativa all'assunta modifica unilaterale, né, quindi, alcuna verifica può essere eseguita circa l'adempimento, da parte dell'operatore, degli oneri informativi posti a suo carico, nei casi predetti; tuttavia, considerato che l'operatore non ha prodotto memorie difensive o repliche alle affermazioni dell'istante, per il consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., risulta che le dichiarazioni di parte attrice non sono contestate. Ne discende che l'istante ha diritto al recesso dal contratto, senza applicazione di penali e/o costi di disattivazione.

Relativamente alla domanda posta sub 1), va considerato che il ricorrente richiede uno storno dell'intera posizione amministrativa di cui al codice cliente XXX, senza però documentarla o, quantomeno, precisarla indicando la tipologia delle voci non riconosciute

e/o relativo ammontare. Pertanto, allo stato, si ritiene soltanto possibile accordare il dovuto storno degli importi addebitati a titolo di penali e/o costi di disattivazione, precisando che, in mancanza del documento contabile in atti, non è possibile valutare la presenza di eventuali altre voci, addebitate a diverso titolo.

Il gestore inoltre, con riferimento ai predetti importi, dovrà procedere, a proprie cure e spese, al ritiro della pratica di recupero del credito, in parziale accoglimento della domanda posta sub 2).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare, sulla fattura n. 2018_XXX, gli importi addebitati a titolo di penali e/o costi di disattivazione;
- ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero del credito riferita ai suddetti importi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 16 settembre 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli