

DELIBERA N. 46 /15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SEMPRONI/SKY ITALIA SRL
(RIF. PROC. GU14 N° 120/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 9 novembre 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dal Sig. XXX Semproni, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Codacons di Chieti, in data 13/05/2015 ed acquisita in pari data al prot. 10493;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA in particolare la richiesta di integrazione istruttoria, prot. 17465 del 04/08/2015, inviata dal Responsabile del procedimento ad entrambe le parti per l'acquisizione del contratto sottoscritto tra l'istante e Sky, al fine di acclarare in via concreta l'effettivo canone mensile/annuale pattuito;

VISTE le integrazioni istruttorie prodotte da entrambe le parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la fattura n. 500625984 emessa da Sky Italia srl, in data 05/01/2015, pari ad euro 1.130,47, in quanto contenente addebiti difforni dalle condizioni contrattuali sottoscritte, che prevedevano una spesa mensile di euro 67,55 più euro 9,90 per un canale in aggiunta, per un totale di spesa annuale pari ad euro 929,40. Propone, pertanto, istanza di definizione nei confronti del detto gestore e, in occasione dell'atto introduttivo al presente procedimento, l'istante dichiara, più in particolare, quanto segue:

- a. Di aver immediatamente contestato la fattura suddetta contattando il servizio clienti, senza tuttavia ottenere alcunché.
- b. Di aver tentato la conciliazione ma l'operatore decideva di non aderire.
- c. Il comportamento tenuto da Sky è da ritenersi illegittimo attesa l'asserita violazione del contratto sottoscritto che prevedeva una spesa nettamente inferiore alla fattura contestata.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Il ricalcolo della fattura;
- ii. La ripetizione delle somme indebitamente pagate;
- iii. La refusione degli indennizzi previsto dalla normativa vigente per il caso di specie o, in subordine, la refusione di un indennizzo da calcolarsi in via equitativa;
- iv. Il rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

Allega la fattura n. 500625984 e copia del pagamento della stessa effettuato con bollettino postale in data 03/02/2015.

A eseguito della richiesta di integrazione istruttoria di cui in premessa, l'istante depositava una nota di integrazione acquisita al prot. 18176 del 17/08/2015, con la quale precisava di non essere mai entrato in possesso del contratto sottoscritto con Sky e che tale onere, in base al principio di cui alla sentenza della Suprema Corte S.U. n° 13533 del 30/10/2001, ricade esclusivamente sul debitore che deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Per completezza produce la fattura n° 550847944 del 05/01/2012 pari ad euro 918,76 conforme al contratto sottoscritto. Precisa che la rimodulazione del prezzo effettuata da Sky nella fattura oggetto del presente procedimento è stata effettuata senza preavviso e senza la possibilità dell'istante di poter recedere dalla nuova proposta contrattuale, in violazione dei principi previsti dalla normativa Agcom.

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Sky non ha prodotto nessuna memoria difensiva limitandosi a partecipare solo all'udienza di discussione fissata dal Responsabile del procedimento.

A seguito della richiesta di integrazione di cui in premessa, ha depositato una nota di integrazione acquisita al prot. 17862 in data 10/08/2015, con la quale ha precisato quanto di seguito:

- a. Il sig. Semproni ha un contratto di abbonamento attivo con Sky dal 06/11/2009 con la combinazione iniziale di pacchetti composta da n° 4 generi più Sport e Calcio, con domiciliazione bancaria con cadenza annuale.
- b. L'istante in corso di contratto ha chiesto di aggiungere il pacchetto Cinema alla combinazione prescelta e, nel gennaio 2011, ha accettato l'offerta di usufruire del servizio aggiuntivo denominato MultiVision che, oltre all'installazione di un secondo decoder, prevede un canone mensile scontato di euro 9,90 al mese per 24 mesi, anziché al costo di listino di euro 32,72 al mese.
- c. Al termine del periodo promozionale di 24 mesi, gennaio 2013, la società ha offerto al Sig. Semproni, per il servizio MultiVision, di usufruire di uno sconto mensile per ulteriori 12 mesi corrispondendo così per tale servizio l'importo di euro 20,00 al mese, anziché quello di listino.
- d. In data 25/09/2013 il cliente ha accettato di passare al nuovo listino Sky che, per la combinazione di pacchetti prevedeva i seguenti canoni: Pacchetto base con Sky Tv + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio al costo mensile di euro 67,00, oltre al servizio HD di euro 5,00 al mese; Pacchetto MultiVision composto da Sky Tv + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio al costo mensile di euro 20,00.
- e. A fronte della suddetta modifica Sky ha provveduto, ad ottobre 2013, ad emettere i seguenti documenti: nota di credito n° 508904965 dell'importo di euro 289,97, attestante lo storno effettuato per il canone già fatturato per la precedente combinazione dal 25/09/2013 al 01/01/2014; fattura n° 508964216 dell'importo di euro 397,07 relativa al canone di abbonamento per il periodo dal 25/09/2013 al 31/12/2013 per la nuova combinazione oltre al ticket relativo al Calcio serie B 2013/2014 di euro 99,00. Tale fattura è stata coperta parzialmente con la suddetta nota di credito e pertanto al cliente è stato richiesto in pagamento il solo importo residuo di euro 107,10.
- f. A gennaio 2014, con lettera data 24/01/2014 la società ha avvisato l'abbonato che, a partire dal mese di marzo 2014 il canone per il servizio aggiuntivo

MultiVision avrebbe subito un adeguamento di euro 3,00 al mese. Nel caso di specie si evidenzia che, avendo il Sig. Semproni la fatturazione annuale, il suddetto adeguamento è stato introdotto solo con l'emissione della fattura emessa da Sky a gennaio 2015.

- g. Precisa di aver agito legittimamente nel pieno rispetto della correttezza e della buona fede nei confronti dell'abbonato avendogli comunicato preventivamente la variazione di prezzo, come previsto dall'art. 3.3 delle condizioni generali di contratto e, pertanto, a fronte di quanto sopra, ritiene infondate le richieste di parte istante.

Allega:

1. Contratto di abbonamento sottoscritto a novembre 2009 e condizioni generali di contratto;
2. Fattura emessa a gennaio 2011 relativa all'aggiunta del servizio MultiVision;
3. Fattura emessa a gennaio 2013;
4. Fattura del 05/10/2013 e nota di credito del 05/10/2013;
5. Fattura emessa a gennaio 2014;
6. Comunicazione di aumento canone servizio MultiVision di gennaio 2014;
7. Fattura emessa a gennaio 2015.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La controversia in esame ha ad oggetto la contestazione della fattura n° 500625984 emessa da Sky a gennaio 2015 contenente, secondo l'istante, addebiti difformi alle condizioni pattuite. Chiede quindi il ricalcolo della fattura in parola sulla base del contratto sottoscritto e la corresponsione di un equo indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Dalla disamina degli atti, è emerso che il contratto sottoscritto a novembre 2009 tra il Sig. Semproni e Sky ha subito nel corso degli anni diverse rimodulazioni volute dallo stesso istante. Tali rimodulazioni hanno comportato anche un aumento del prezzo rispetto a quello pattuito nel 2009. Infatti, già nel 2013, il Sig. Semproni, avendo aderito al nuovo listino, si era impegnato a pagare un canone annuale pari ad euro 1.104,00 e, quindi, maggiore rispetto a quello del 2009 pari ad euro 929,40.

Con riferimento inoltre alla fattura contestata si ritiene che la stessa sia corretta atteso che l'operatore, sia pure in corso di integrazione istruttoria, ha comunque dimostrato di aver correttamente avvertito preventivamente l'istante, in ossequio a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, dell'aumento del canone del servizio MultiVision, mettendo in condizione lo stesso di recedere eventualmente dal contratto.

Relativamente alla richiesta di indennizzo, si ritiene, per le medesime ragioni su espresse, che la stessa vada rigettata perché priva di fondamento. Dall'esame della documentazione in atti è, infatti, emerso che non si è configurata in alcun modo l'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, ma una rimodulazione dell'offerta correttamente comunicata all'istante, così come previsto dall'art. 3.3 delle condizioni generali di contratto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Semproni, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Codacons di Chieti, nei confronti della società Sky Italia srl, per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 9 Novembre 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.