

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 39 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia

c/ Sky Italia

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

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

VISTA l’istanza presentata dal sig.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l’istanza introduttiva della presente procedura l’utente lamenta che, a seguito di accettazione di adeguamento al pacchetto “Sky tv+Sky Famiglia” alle medesime condizioni contrattuali originariamente sottoscritte, il gestore nel mese di settembre 2013 abbia invece aumentato l’importo mensilmente fatturato da €19,00 ad €22,68. A distanza di un anno, nel





settembre 2014, si è verificato un ulteriore aumento del canone ad €24,19 mensili.

In ragione di quanto contestato chiedeva: I) il ripristino delle condizioni contrattuali; II) il rimborso della differenza versata sulle fatture da settembre 2013 ad ottobre 2015; III) indennizzo pari ad €100,00. Non vi sono agli atti ulteriori memorie difensive.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate il gestore precisa che nel mese di agosto 2012 Sky ha adottato il nuovo listino prezzi, adeguando quello precedentemente in vigore per tutti gli abbonati ad eccezione dei nuovi clienti –tra i quali rientrava il sig. Gataleta- per i quali era stato garantito fino alla scadenza contrattuale dei 12 mesi, il canone inizialmente sottoscritto unitamente ad uno sconto cd di protezione pari ad €2,00 valido, nel caso di specie, fino al 31 agosto 2013.

In data 24 aprile 2013 il cliente accetta il passaggio al nuovo listino passando alla combinazione Sky TV+ Famiglia oltre al servizio HD al costo mensile di €29,00. A fronte di tale adeguamento, il gestore riconosceva uno sconto di €8,00 al mese con l'intento di lasciare invariato il costo del vecchio listino (€21,00) e conservando lo sconto di €2,00 mensili.

In buona sostanza, con l'applicazione di tale scontistica, si manteneva invariato il costo mensile di €19,00 originariamente sottoscritto dall'utente.

Dal 1 settembre 2013, oltre al concludersi dello sconto di €2,00 mensili, sono stati aggiornati anche gli sconti di protezione che, per il cliente in oggetto, sono divenuti pari ad €1,68 mensili. Dal 1 settembre 2014 parte convenuta ha nuovamente adeguato il listino e di conseguenza la scontistica applicata al cliente passandola ad €4,82. Per tali ultime due variazioni contrattuali, il gestore ha inviato idonea comunicazione all'utente.

Nel mese di aprile 2015 il costo del listino del pacchetto Sky TV è stato adeguato passando dal canone originario di €19,00 al costo di €19,90/mese, incremento attribuito all'utente solo a far data dal 1 ottobre 2015; fino a tale data il cliente ha usufruito dello sconto di protezione di €0,90 mensili.

Dal 1 ottobre 2015, invece, si è concluso il suddetto sconto di €0,90 ed è stato adeguato il canone del servizio HD che è passato da €5,00 ad €6,00 mensili.

Il gestore precisa infine che, dalle risultanze dei propri sistemi informatici, si evincono due soli contatti con il servizio clienti avvenuti rispettivamente in data 27 settembre e 10 ottobre 2013.

In tali occasioni l'utente contestava la perdita dello sconto di €2,00 mensili e sosteneva di avere un documento che attestava che il prezzo sarebbe rimasto bloccato per sempre ad €19; parte convenuta in tali circostanze chiedeva di visionare tale documento, ma nulla in proposito è pervenuto.

In ragione di quanto dedotto chiedeva il rigetto delle domande attoree.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante devono intendersi rigettate in quanto infondate, per le motivazioni di seguito indicate.

Dall'esame delle memorie difensive e della documentazione in atti emerge che il gestore convenuto ha giustificato i costi applicati nelle fatture oggi in contestazione; la ricostruzione della scontistica applicata fin dalla sottoscrizione del contratto dimostra che parte convenuta ha sostanzialmente mantenuto invariato il listino originariamente proposto al cliente, fatto salvo per gli adeguamenti contrattuali che è nella sua facoltà applicare. A ciò si aggiunga che per politica commerciale adottata dal gestore, quando il cliente migra al nuovo listino scegliendo una combinazione che arricchisca il precedente pacchetto (cd. *upselling*) ha diritto allo sconto di variazione listino. Viceversa, i clienti che migrano verso un pacchetto il cui costo sia equivalente se non inferiore a quello precedente (cd. *downgrade*) perdono lo sconto di variazione in conseguenza del risparmio di spesa precedentemente monetizzato.

In effetti, proprio in applicazione del cd *jus variandi*, il gestore può decidere di modificare durata ed entità della scontistica applicata, oltre che adeguare le condizioni economiche attribuite alla generalità dei clienti, a patto che ne dia preventiva comunicazione all'abbonato e che a quest'ultimo venga data la possibilità di recedere senza costi aggiuntivi e/o penali.

Cosa che, il cliente avrebbe potuto fare esercitando il proprio legittimo diritto di recesso:

scegliendo di proseguire nel rapporto contrattuale ha accettato le nuove condizioni e di conseguenza non potrà pretendere il rimborso della differenza del nuovo listino applicato.

In considerazione del rigetto delle domande attoree non si ritiene di dover liquidare somma alcuna a titolo di spese di procedura.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

La Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

La presente copia composta
di n° 03 (TRG) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.