

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/706417/2024 del 08.02.2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], del 02/10/2024 acquisita con protocollo n. 0257672 del 02/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per Servizio di Telefonia + Pay TV, rappresenta quanto segue: "Da diversi mesi sto chiamando sky per chiudere un abbonamento le cui bollette non mi arrivano ma l'importo viene addebitato sul conto. Le bollette non arrivano poiché in anagrafica è inserito un indirizzo errato ***** per questo motivo non riescono a cessare il servizio e neppure nell'udienza sono riusciti a darmi spiegazioni. Per questo motivo non è stato possibile un accordo e sono stato costretto a revocare l'addebito sul conto. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. che venga definitivamente cessato l'abbonamento; II. stornate le fatture che non sto pagando e restituiti i canoni addebitati per il servizio che non riescono a disattivare; III. indennizzo per avermi costretto a rimanere con loro nonostante la mia volontà di recedere.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Il signor ***** lamenta, nell'istanza GU14 depositata in data 2.10.2024, che non riuscirebbe da alcuni mesi a dare disdetta al contratto relativo al servizio TV di SKY, dal momento che nelle fatture sarebbe inserito un indirizzo errato e differente dal proprio. Per i motivi sopra esposti, l'istante chiede la cessazione dell'abbonamento, lo storno delle fatture insolute e il rimborso di quelle addebitate per mancato recepimento della disdetta, oltre ad un indennizzo "per avermi costretto a rimanere con loro". In relazioni a tali domande, si osserva quanto segue. Non risulta alcuna disdetta da parte del sig. ***** né cartacea e né verbale; d'altra parte neppure l'istante fornisce alcuna prova al riguardo, neppure indicando una data. Ciò che invece risulta è il mancato pagamento delle fatture da settembre 2024 a novembre 2024, per un importo insoluto di totali €102,00. Preso atto della volontà di cessazione dell'abbonamento, SKY comunica di aver provveduto alla cessazione del contratto e si dichiara disponibile allo storno delle fatture insolute, a fronte della restituzione degli apparati SKY presso un qualsiasi centro convenzionato [...]".

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I) risulta cessata la materia del contendere, stante la seguente dichiarazione del gestore contenuta nella memoria difensiva: "preso atto della volontà di cessazione dell'abbonamento, SKY comunica di aver provveduto alla cessazione del contratto". La richiesta sub II) può trovare accoglimento con riferimento alla sola richiesta di storno, attesa la disponibilità dichiarata dall'operatore di provvedere allo storno delle fatture insolute, nello specifico emesse da settembre 2024 a novembre 2024, per l'importo di € 102,00, previa restituzione degli apparati SKY e stante, altresì, la disponibilità alla consegna dei suddetti apparati, comunicata dal medesimo utente nella memoria difensiva del 07.12.2024. Viceversa, non può accogliersi l'ulteriore richiesta di restituzione dei canoni addebitati, in quanto generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, in ragione dell'assenza richiesta formale di disdetta. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR). La richiesta sub III) non è riconducibile ad alcuna ipotesi tipizzata di indennizzo di cui all'all. A alla delibera 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", sottendendo piuttosto una richiesta di tipo risarcitorio, come tale non passibile di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, co. 4, dell'All. A Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/10/2024, è tenuta a stornare le fatture insolute per l'importo complessivo di €102,00, previa restituzione, da parte dell'utente, del decoder SKY.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO