

DELIBERA N. 83/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx/ Sky Italia S.r.l.

(GU14/77604/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 4 settembre 2020;

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. 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 “*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. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 02/02/2019 acquisita con protocollo N. 0044459 del 02/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. xxxx con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito per brevità Sky) lamenta la mancata lavorazione della disdetta del servizio di Pay Tv e la successiva fatturazione emessa dopo la disdetta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere un cliente Sky con codice cliente n. xxxx
- di avere inviato all’operatore “*in data 20 marzo 2018 (...) la disdetta [dell’abbonamento] a mezzo raccomandata A/R*”;
- di avere continuato a ricevere [a seguito della disdetta] la “*fatturazione [del servizio] e gli addebiti sulla carta di credito*”;
- di avere segnalato all’operatore “*più volte al call-center*” tale circostanza;
- di avere inviato all’operatore, a mezzo PEC, in data 10 agosto 2018, “*un reclamo scritto (...) senza ottenere risposta*”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*la chiusura del contratto in esenzione spese*”;
- ii) “*la restituzione delle somme indebitamente prelevate pari ad € 200 (€ 49,60*4) fino ad oggi*” e “*il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese*”;
- iii) “*indennizzo per inottemperanza alla richiesta di cessazione contrattuale*”;
- iv) l’indennizzo “*per mancata risposta ai reclami e (...) alle segnalazioni telefoniche*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky non ha fatto pervenire, alcuna memoria difensiva nei termini stabiliti dal vigente regolamento.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- a seguito di richiesta istruttoria è emerso che il contratto oggetto del presente procedimento è cessato, pertanto la domanda *sub i* non è più attuale.

Sempre in via preliminare si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino parziale accoglimento, come di seguito esposto.

Nel merito.

Le domande *sub ii)*, *sub iii)* saranno esaminate congiuntamente attesa la loro consequenzialità; pertanto la presente disamina avrà ad oggetto le fatture contestate per gli addebiti successivi alla data di efficacia del recesso contrattuale.

Sulla fatturazione emessa dopo la disdetta contrattuale.

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con PEC in data 20 marzo 2018 chiedendo la restituzione delle somme corrisposte attesa la modalità automatica di pagamento (carta di credito) laddove l'operatore nulla deduce continuando ad emettere fatture anche dopo la disdetta del rapporto contrattuale.

La richiesta dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Sky (art. 5) secondo le quali, l'utente ha facoltà "*di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Sky Italia - Casella Postale 13057 – 20141 Milano, oppure inviando una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo PEC di Sky: skyitalia@pec.skytv.it.*". Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto la Pec con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto in essere in data 23 marzo 2018. Pertanto, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 23 aprile 2018, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Sky non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto, né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa successivamente al 23 aprile 2018 data in cui il contratto è da intendersi cessato e fino alla fine del ciclo di fatturazione, e si dispone lo storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso, di quanto fatturato successivamente al 23 aprile 2018 con riferimento al codice cliente n. 4820612, al netto delle note di credito eventualmente emesse.

Diversamente, con riferimento alla ritardata cessazione contrattuale, non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub iii)* relativa all'“*indennizzo per inottemperanza alla richiesta di cessazione contrattuale*”, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR).

Infatti, l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del vigente Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (*ex multis*, delibera n. 116/17/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha dedotto la mancata risposta al reclamo inviato per PEC il 10 agosto 2018, che risulta inevaso. In assenza di controdeduzioni dell'operatore Sky, la domanda dell'istante *sub iv)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

In generale si richiama l'articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che “*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*”; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 2,50 *pro die* per la mancata risposta al reclamo, in base a quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 12, comma 1, e 13, comma 4, del vigente Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per la risposta al reclamo del 10 agosto 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 10 settembre 2018 ed il *dies ad quem* quella del 2 febbraio 2019, data della presentazione dell'istanza di definizione, atteso che l'operatore non ha formulato alcuna proposta nel procedimento di conciliazione semplificata

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub iv*), l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari ad euro 300,00 secondo l'ammontare massimo previsto dall'art. 12, comma 1 del vigente Regolamento sugli indennizzi, secondo cui "*L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300*".

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di xxxxx Sky Italia S.r.l.
2. Sky Italia S.r.l., è tenuta a corrispondere al Sig. xxxx, mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 300,00 a titolo l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.
3. Sky Italia S.r.l., è tenuta a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (mediante assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia), di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 23 aprile 2018 (data di efficacia del recesso contrattuale) e fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle eventuali note di credito emesse, con riferimento al codice cliente n. xxxx; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



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.

Firenze, 4 settembre 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)