

DELIBERA N. 91/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/190151/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 ottobre 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 di xxxx del 16/10/2019 acquisita con protocollo n. 0441928 del 16/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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 l’indebita attivazione di un contratto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 10/06/2019 ho contattato servizio clienti per chiarimenti in merito all’abbonamento. Mi è stato offerto il costo di 18 euro ed ho inoltrato disdetta allego pec*”;

- in data 14/06/2019 per il tramite del legale di fiducia inoltrava alla società Sky comunicazione a mezzo pec nella quale rappresentava che le era “*stato proposto il servizio SKY GO. In data 10/06/2019 [contattava] il servizio clienti per ottenere chiarimenti in merito alla vertenza in essere.*” Le veniva “*offert[a] la promozione sky tv al costo di 18 euro ma la chiarezza dell’operatrice non [era] trasparente*” Nella medesima missiva, l’istante per il tramite del suo legale, ha rappresentato inoltre di avere “*inoltrato disdetta del rapporto contrattuale*” ed infine concludeva invitando Sky “*ad annullare il rapporto contrattuale senza nessuna penale a suo carico*”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

*i) Annullamento pretesa creditoria Indennizzo per violazione al codice del consumo
Indennizzo per mancata risposta a pec*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky non ha prodotto alcuna memoria difensiva nei termini assegnati.

3 Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e respinte come di seguito precisato.

La parte istante lamenta l’indebita attivazione di un contratto e la mancata risposta al reclamo.

Innanzitutto preme rilevare che, a fronte della contestazione della parte istante circa l'indebita attivazione di un contratto l'operatore non ha controdedotto alcunché. Tuttavia, sebbene in assenza di memoria difensiva prodotta dall'operatore la ricostruzione dei fatti così come prospettata dall'utente dovrebbe ritenersi incontestata, nel caso di specie, le domande formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

Infatti, l'utente ha lamentato l'indebita attivazione del servizio Sky go e che, a causa della mancata "*chiarezza dell'operatrice*" avrebbe "*inoltrato disdetta del rapporto contrattuale*".

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

La documentazione agli atti, invece, evidenzia una proposta di abbonamento priva di qualsiasi sottoscrizione che, in quanto tale non vale, a provare l'instaurazione di un rapporto contrattuale con Sky, alcuna "*disdetta*" è stata allegata al fascicolo documentale, né l'istante prova di avere pagato alcunché a fronte dell'asserito abbonamento, né di avere ricevuto alcun sollecito di pagamento o pretese creditorie da parte di Sky o di suo delegato.

Pertanto, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015) e le domande di "*annullamento pretesa creditoria*" e "*indennizzo per violazione al codice del consumo*" devono essere rigettate.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto la documentazione prodotta, non evidenzia un reclamo in senso stretto, ma più che altro di un riepilogo di quanto accaduto. Ne consegue che, nel caso di specie, non si rinviene alcun reclamo meritevole di risposta da parte dell'operatore, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Sky Italia S.r.L.



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, 5 ottobre 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.)