

## **DELIBERA N. 30/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxx - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)  
(GU14/215744/2019)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 7 marzo 2022;

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. 390/21/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530047 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) (di seguito per brevità Sky) di un contratto privato di cui al codice cliente n. 5435xxxx, lamenta la sospensione dei servizi di pay-tv.

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

- in data 3 Giugno 2019 inoltrava un fax all’operatore Sky chiedendo *“l’invio della fattura Luglio/Agosto 2019”* presso diverso indirizzo *“perché in partenza per le ferie estive; Sky mi [dava] subito conferma per SMS ma suddetta fattura non è mai arrivata nonostante i (...) solleciti”*;
- in data 21 agosto 2019 constatava l’interruzione del *“servizio nonostante che il periodo corrispettivo della fattura non fosse ancora scaduto”*;
- con fax del 23 agosto 2019 inviava un reclamo con il quale lamentava l’illegittima sospensione del servizio a far data 21 agosto 2019;
- si trovava nella situazione di non poter *“pagare senza avere in mano il documento in quanto sky in precedenza (vedi fatt. Novembre 2018 e precc.) ... aveva aumentato arbitrariamente l’importo”*;
- contattava l’operatore presso il *call center*, esponendo la sua situazione e spiegando le difficoltà di trovare un centro SISAL;
- la suddetta fattura non veniva inviata dall’operatore. A tal proposito, l’istante ha dichiarato, che, alla data del deposito dell’istanza di definizione, la fattura non risulta pervenuta al suo abituale indirizzo;
- stante la mancata risoluzione delle problematiche da parte dell’operatore, si vedeva costretta ad *“inviare raccomandata A.R. in data 30/10/19 per disdire*

*l'abbonamento", dopo essere stata "cliente da 16 anni, [che ha] sempre pagato puntualmente o in anticipo".*

In data 29 novembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando *"i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 350.00"*:

- i) "Storno fattura Luglio/Agosto di gg 12 per mancato servizio e risarcimento danni morali e materiali".*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Sky, con deposito della memoria del 31 gennaio 2020, nell'ambito del contraddittorio ha esposto quanto di seguito riportato:

- parte istante *"è cliente Sky dal 2003 con la combinazione di pacchetto composta da Sky Tv + Famiglia + Cinema con modalità di pagamento bollettino postale bimestrale la cui scadenza è alla fine del primo mese del bimestre"*.

- *"la società, in data 21 agosto 2019, a fronte del mancato pagamento della fattura n. 404052347 emessa il 1 luglio 2019 di €127,20 - dopo aver preventivamente informato la cliente della situazione amministrativa non regolare tramite messaggi inviati sulla smart card e visibili sul televisore (all.1), ha sospeso il servizio di pay tv. A seguito della sospensione la cliente ha contattato la società sostenendo di non aver ricevuto la fattura sopra indicata. Si tiene a precisare che Sky - su indicazione della cliente - ha provveduto ad inviare la predetta fattura all'indirizzo comunicato dalla stessa per il periodo estivo (all.2)"*.

- *"la scrivente ha più volte contattato telefonicamente la cliente invitandola a saldare la fattura per evitare la sospensione del servizio di pay tv fornendo alla stessa, tramite sms, dei metodi alternativi per effettuare il saldo (all.3), ma la cliente ha sempre rifiutato di regolarizzare la posizione amministrativa dell'abbonamento"*.

- la *"scrivente, a fronte del persistere del mancato pagamento dei canoni per €127,20, in data 30 settembre 2019 ha cessato l'abbonamento per morosità"*

Infine l'operatore ha informato che, *"in fase di conciliazione e in un'ottica di cura ed attenzione verso la propria clientela, ha contattato la signora rendendosi disponibile a riattivare il servizio stornando interamente, seppur dovuta, la fattura n. 404052347 di €127,20 ma la stessa ha ritenuto opportuno proseguire con il procedimento"*.

## **3. La replica dell'istante.**

Parte istante, con deposito di una memoria di replica del 6 febbraio 2020, nell'ambito del contraddittorio ha esposto quanto di seguito riportato:

Per quanto attiene alla precisazione della società *"che la scadenza sia "alla fine del primo mese dei bimestre", trattasi di un'affermazione gratuita e unilaterale per giustificare la sospensione del servizio prima della scadenza del corrispettivo in fattura. In precedenza [il saldo avveniva] con domiciliazione bancaria [salvo poi] cambiare*

*perché Sky aumentava spesso gli importi in fattura e [quindi] non restava che reclamare, a posteriori, il rimborso del maltolto la cui liquidazione tardava regolarmente (perfino 2 anni). Di comune accordo quindi [passavamo] al pagamento con bollettino che, (...), veniva pagavo in anticipo all'arrivo della fattura, ma ciò non significa che [vi fosse un obbligo in tal senso]”.*

Inoltre, ha evidenziato quanto segue:

- *“il (“mancato”) pagamento sarebbe stato intanto prematuro e non avrebbe tenuto conto di quanto poi Sky ammette (v. punto n. 3) circa il (...) fax del 3/6/19 in cui chiedev[a] l’invio della fattura all’indirizzo [di un parente] “per evitarmi incresciosi problemi di pagamento...” Infatti, nella (...) dimora estiva (...) non c’è servizio Sisal né Ufficio Postale se non a chilometri di distanza”;*
- *“Sky afferma di averla inviata al (...) nuovo indirizzo ma omette che la stessa non è mai arrivata pur potendone accertare la veridicità. Infatti, Sky ha una convenzione con Poste Italiane che le permette di appurare se una qualsiasi fattura è stata recapitata oppure no. Tenga presente che Castrovillari è una città di 25.000 abitanti con Ufficio Postale Principale e sedi distaccate. Non si tratta quindi di una frazioncina dove magari si potrebbero perdere le tracce di qualche lettera”;*
- *“ai loro solleciti, spesso (...) h[a] sempre ribadito 3 cose: a) i motivi del mio suddetto fax; b) la verifica “de visu” del documento per non incorrere in aumenti arbitrari come capitato spesso e, in particolare, con la fattura n. 456974518; e) c’era tempo fino al 31/8/19 (data di scadenza del corrispettivo) con la certezza che, se la fattura non fosse arrivata, il 26/8/19 al (...) rientro in sede [tutto sarebbe stato] sistemato. Invece (...) è stato tolto il servizio (...)”;*
- *ribadiva di aver chiesto “la cessazione del contratto con racc. A.R. del 30/10/19 preceduta da identico fax. Di tanto correttamente [informava] il (...) CORECOM inviando contestualmente copia e ricevute”;*
- *“in data 28/10/19 [Sky proponeva] l’abbuono di una fantomatica fattura del periodo settembre-ottobre 2019, naturalmente (...) mai ricevuta, in cambio della (...) riattivazione e del pagamento”.*

#### **4. 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 primis*, con riferimento alla natura risarcitoria della doglianza *sub i)*, volta ad ottenere “risarcimento danni morali e materiali”, si richiama la costante giurisprudenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell’ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale con l’operatore adito.

Pertanto, la presente disamina sarà attinente alle problematiche evidenziate dall’utente, ovverosia la sospensione del servizio di pay-tv.

Entrando nel merito della controversia, la domanda *sub i)* intesa come richiesta d'indennizzo per la sospensione amministrativa è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Parte istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio per 12 giorni, laddove la società Sky ha dedotto la correttezza del proprio operato.

*In primis* si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la sospensione non preavvisata del servizio di pay-tv, per altro in presenza di un unico ritardato pagamento di una fattura, di cui aveva richiesto invio ad altro indirizzo. L'operatore, al riguardo, ha legittimato la sospensione avvenuta, *"in data 21 agosto 2019, a fronte del mancato pagamento della fattura n. 404052347 emessa il 1 luglio 2019 di €127,20 - dopo aver preventivamente informato la cliente della situazione amministrativa non regolare tramite messaggi inviati sulla smart card e visibili sul televisore"*.

Riguardo al preavviso si evidenzia che gli *screen shot* estratti dalle schermate aziendali non provano la ricezione della comunicazione e, comunque, si ribadisce che si trattava di una sola fattura non saldata entro la scadenza.

Orbene, nel caso di specie, viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del *"Regolamento"* di cui alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS, All. A che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto, l'operatore Sky, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio di pay-tv e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che la società Sky è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 *pro die*, per complessivi 12 giorni, come richiesto dall'istante, per un importo complessivo pari a euro 36,00 (trentasei/00).

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i*), è meritevole di accoglimento la doglianza dell'istante, intesa come richiesta dell'utente volta ad ottenere lo “*Storno fattura Luglio/Agosto di gg 12 per mancato servizio*”.

Pertanto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa nei confronti del solo operatore Sky mediante lo storno / rimborso di tutti gli importi fatturati a far data 21 agosto 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 36,00 (trentasei/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo la sospensione del servizio di pay-tv di cui al codice contratto n. 5435xxxx.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e con le modalità indicate nel formulario) di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 5435xxx a far data 21 agosto 2019, con il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
4. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 7 marzo 2022

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.)