

DELIBERA N. 31/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14 /249753/2020)**

Il Corecom della RegioneToscana

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 xxxxxx, del 26/02/2020 acquisita con protocollo n. 0087916 del 26/02/2020;

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 per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 2026xxxx, lamenta, da parte dell'operatore, l'addebito dei costi per la mancata restituzione del *decoder*.

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

- effettuava disdetta tramite raccomandata e ciò nonostante riscontrava l'addebito "dei soldi per non aver restituito il decoder (....)". Si recava tempestivamente "nel centro sky suggerito dal call center e provvedeva alla restituzione nel luglio 2019";
- contattava "già 3 volte nel corso di questi mesi il servizio clienti ed effettuava due volte sollecito tramite gli operatori per il rimborso che doveva avvenire entro il 15 Agosto 2019. Ad oggi 10 Dicembre dopo 5 mesi ancora non" risulta il rimborso della somma suddetta.

In data 21 febbraio 2020 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, per la mancata partecipazione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "rimborsi o indennizzo pari ad euro 150,00".

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, con deposito della memoria del 8 aprile 2020, nell'ambito del contraddittorio ha esposto quanto di seguito riportato:

“La signora xxxxx, tramite raccomandata ricevuta in data 13 gennaio 2019, ha chiesto la chiusura dell’abbonamento n. 2026xxxx in via anticipata rispetto alla naturale scadenza; pertanto in data 13 febbraio 2019 il contratto si è chiuso regolarmente. A fronte del mancato reso dei materiali forniti in comodato d’uso gratuito per la fruizione dell’abbonamento, Sky in data 01 giugno 2019 [provvedeva] a fatturare e addebitare l’importo di € 150 a titolo di Penale Decoder My Sky. [Segnalava] che solo in data 12 luglio 2019 la signora effettuava il reso del decoder. Pertanto in data 1 agosto 2019 la scrivente emetteva la nota di credito n° 606844454 di € 150 (all.1), predisponendo il rimborso del suddetto importo con assegno bancario intestato alla signora xxxxx”.

Precisava l’operatore che “a seguito dell’attivazione dell’istanza di conciliazione UG/216197/19 da parte della signora xxx, dopo aver svolto le dovute verifiche con l’istituto di credito, ha accertato che l’assegno emesso non era andato a buon fine. A tal fine la scrivente ha provveduto a mettersi in contatto con la signora xxxx al fine di rimborsare nuovamente l’importo di € 150 tramite bonifico. Tali informazioni sono state fornite anche via email che si produce (all.2). Nonostante la signora xxxx non si sia resa disponibile a giungere ad una chiusura bonaria della conciliazione, la scrivente in data 19 febbraio 2020 ha provveduto ad evadere - sulle coordinate riportate dalla signora xxxx nell’istanza - il rimborso tramite bonifico bancario (come da ricevuta bancaria che si produce all.3).”.

Sottolineava l’operatore che “la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale”.

Infine concludeva che “a fronte di tutto quanto sopra esposto, ritiene di aver agito correttamente nei confronti della signora (...) e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dalla stessa”.

3. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla domanda *sub i)* si deve evidenziare che le problematiche riferite al contratto oggetto della controversia risultano, allo stato, superate, come da comunicazione di Sky del 19 febbraio 2020, recante i dati del bonifico di euro 150,00 effettuato sulle coordinate bancarie dell’istante, circostanza non contraddetta dall’utente.

Pertanto, ad avviso di questo Corecom risulta cessata la materia del contendere. Ne consegue il rigetto dell’istanza, atteso che comunque con riferimento alla domanda *sub i)* è da evidenziarsi che l’istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza della Sig.ra xxxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.

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.)