

DELIBERA N. 137/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/289325/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 7 ottobre 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 09/06/2020 acquisita con protocollo n. 0245358 del 09/06/2020;

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. 1140xxxx, lamenta la ritardata lavorazione del recesso e l'attivazione non richiesta del servizio “free vision”.

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

- in data 29 settembre 2019 inviava una PEC ad oggetto “*Recesso contratto*” con la quale comunicava alla società Sky di voler “*disdire alla sua naturale scadenza del primo novembre 2019 il contratto (...) relativo ai tutti i servizi in essere*”, precisando “*che non [era] interessato a periodi di visione gratuita di parte del contenuto dell'abbonamento corrente*” e che intendeva consegnare al più presto i materiali;
- contestava l’ “*[a]ttivazione non richiesta del servizio free vision (servizio non previsto dal contratto) nonostante espressamente richiesto in fase di disdetta di non attivarlo*”.
- Riceveva conferma dall'operatore del *call center* tramite chat che fino al 4 dicembre 2020 avrebbe avuto “*la visione gratuita in regalo del pacchetto skytv, dopodichè chiusura totale di abbonamento*”;
- chiedeva “*più volte di disattivarlo per poter procedere alla riconsegna dei materiali in comodato. Nonostante le assicurazioni in chat [come da documentazione allegata del 29 Ottobre 2019,] il servizio veniva cessato solo dopo 30 giorni. Questo comportava il dover tornare più volte presso uno sky service per la consegna. A servizio finalmente cessato per un altro problema tecnico di sky il contratto non risultava ancora cessato e non è stato di nuovo possibile consegnare il materiale fino al giorno successivo*”.

- “[c]ome si evince dalle trascrizioni nonostante il servizio clienti dicesse di aver provveduto a disattivare il servizio quando [si] recav[a] allo Sky center per la riconsegna del materiale il contratto risultava ancora attivo e loro non potevano procedere al ritiro. Questa cosa è successa varie volte anche se dopo 3 o 4 volte (...). Quando finalmente il contratto sembrava chiuso [si recava] di nuovo allo Sky center e loro hanno iniziato la procedura di riconsegna, però durante questa operazione controllando non so cosa, hanno notato che il contratto risultava di nuovo aperto. Hanno contattato Sky tramite l’assistenza a loro riservata ma Sky ha comunicato loro che il contratto si è riaperto per errore, che lo hanno chiuso immediatamente ma affinché i sistemi si allineino (qualunque cosa voglia dire) occorreva aspettare la mezzanotte. Quindi non h[a] potuto riconsegnare il materiale [ed è] dovuto ritornare il giorno dopo quando finalmente ho potuto provvedere alla riconsegna”.
- per ottenere la chiusura contrattuale era stato “costretto a perdere molto tempo cercando di parlare con qualcuno”, considerato “che il più vicino Sky service si trova a 25 km dalla [sua] abitazione e che, essendo anche il periodo natalizio, tutte le volte occorreva attendere ben più di un’ora a causa delle persone presenti”.
- “l’11 dicembre dal fai da te del sito Sky apprendev[a] dell’emissione di una fattura per “variazione e chiusura abbonamento” di 11,53 euro. Importo non dovuto in quanto la disdetta [era] stata fatta a scadenza naturale del contatto”.
- “nonostante molteplici richieste all’assistenza clienti per segnalare il problema” tali costi non dovuti non venivano restituiti.

In data 29 maggio 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 comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando:

- i) “Rimborso di Euro 11,53 non dovuti più gli interessi legali. Indennizzo di Euro 200 per addebito di costi operatore non dovuti nonostante innumerevoli contatti con il servizio clienti”.
- ii) “Indennizzo di Euro 750 per addebito servizio non richiesto e ulteriore disservizio che ha comportato il dover[si] recare 3/4 volte presso uno sky service”.
- iii) “Indennizzo di Euro 500 per la presente pratica”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, in data 24 luglio 2020, nell’ambito del contraddittorio, ha fatto pervenire una memoria nella quale ha riferito che l’istante “in data 29/09/2019 ha chiesto la chiusura dell’abbonamento Sky alla naturale scadenza che la società ha, quindi, provveduto a registrare correttamente per il 31/10/2019 come da fattura che si produce (all.1). Si segnala che in data 1/12/2019, per un disguido tecnico, è stata erroneamente emessa la fattura n°80864xxxx di € 11,53 (all.2), corrisposta dal signor

XXX, che la scrivente società ha provveduto a stornare e ad emettere in data 1/01/2020, con il ciclo di fatturazione successivo, la relativa nota di credito n. 45045xxxx effettuando il rimborso della suddetta somma tramite assegno bancario. Si comunica però che in fase di conciliazione, dopo aver svolto le dovute verifiche con l'istituto di credito, la scrivente società ha accertato che l'assegno non era stato incassato, pertanto, ha provveduto a mettersi in contatto con il signor XXX per concordare il rimborso dell'importo di €11,53 tramite bonifico bancario, ma il cliente non si è reso disponibile”.

In conclusione l'operatore Sky ha dedotto “di aver agito correttamente nei confronti del cliente e chiede di non accogliere le richieste formulate” dallo stesso.

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 primis, deve evidenziarsi che, con riferimento a parte della domanda *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere l’“[i]ndennizzo di Euro 200 per addebito di costi operatore non dovuti nonostante innumerevoli contatti con il servizio clienti” e d’“[i]ndennizzo di Euro 750 per (...) ulteriore disservizio che ha comportato il dover[si] recare 3/4 volte presso uno sky service”, consistenti in una richiesta di ristoro di un danno emergente, non possono essere prese in considerazione in questa sede, in quanto ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Pertanto, la presente disamina s'incentrerà sull'addebito di costi dopo il recesso contrattuale pari ad euro 11,53, nonché sull'attivazione non richiesta del servizio “free vision” da parte dell'operatore.

Nel merito:

La domanda *sub i)* volta ad ottenere il “[r]imborso di Euro 11,53 non dovuti più gli interessi legali”, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, 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.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre

un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Questo principio generale deve essere letto alla delle "CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY" stabilisce efficacia del recesso decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

Nel caso di specie, in relazione alla mancata cessazione dell'utenza, la società Sky ha dedotto che la stessa non è stata effettuata nei tempi in quanto, *"in data 1/12/2019, per un disguido tecnico, è stata erroneamente emessa la fattura n°80864xxxx di € 11,53 (all.2)"*.

Pertanto, atteso che l'istante ha inviato in data 29 settembre 2019 una PEC per richiedere il recesso contrattuale, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 30 ottobre 2019, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento della domanda *sub i*), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° 1140xxxx emessa successivamente al 30 ottobre 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, al netto di eventuali note di credito emesse ed incassate. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub ii*), inerente alla richiesta di indennizzo per il disservizio subito, 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, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR). Sul punto giova ribadire il costante orientamento di questa Autorità in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e *"indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti"*, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (Deliberazione Co.re.com Toscana 37/2016).

Infine, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), si ritiene equo e proporzionale che l'operatore Sky liquidi a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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 dal Sig. XXX 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) 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 (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione di cui al codice cliente n° 1140xxxx emessa successivamente al 30 ottobre 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.
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 dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 ottobre 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.)