

DELIBERA N. 141/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/421677/2021)**

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 05/05/2021 acquisita con protocollo n. 0212080 del 05/05/2021;

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 codice cliente n. 2259xxxx, lamenta, da parte dell'operatore, l'indebito prelievo di una somma non dovuta sulla propria carta di credito prepagata con conseguente doppio pagamento.

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

- *“di essere stato cliente Sky fino a settembre 2020, quando ebbe a riscontrare un addebito dell'operatore di € 319,16 nella data del 10.9.2020 sulla carta di credito con modalità online- anziché di € 159,58 come importo dovuto per i mesi di agosto e settembre scorso”; (...) infatti, “ciò emerge inequivocabilmente dall'estratto conto della carta di credito, da cui si evince che per la stessa causale sono stati addebitati doppi importi (€ 159,58*2)”.*
- *“Le intimazioni compiute dal legale di fiducia a mezzo fax e PEC non hanno avuto esito: Sky si è limitata a riconoscere di aver compiuto un solo addebito quando in realtà nella data del 10.9 ne sono stati compiuti due (uno alle ore 13.02 ed uno alle ore 13.05). Anche dopo l'introduzione di un primo tentativo di conciliazione avanti Corecom, Sky ha continuato a sostenere di aver riaddebitato la somma fornendo documentazione del tutto incomprensibile e/o irrilevante anche in considerazione del fatto che mai nessun riaddebito è intervenuto come si ricava dall'esame degli estratti conto”.*
- *con fax del 3 ottobre 2020 contestava l'addebito “dell'importo complessivo di € 319,16 nella data del 10.9.2020 (ore 13.02 e 13.05), pagamento eseguito con modalità online (...) con carta di credito prepagata, in luogo dell'importo di € 159,58 per i mesi di agosto e settembre scorso, come da copia dell'estratto conto della carta di credito” allegata agli atti, con conseguente credito nei confronti di Sky “dell'importo di € 159,58 addebitato ingiustificatamente in misura doppia”.*

In data 4 maggio 2021 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:

- i) *“il ristoro di € 159,58 a cui aggiungere interessi e spese legali quantomeno di € 200,00 così per complessivi € 360,00”.*

1. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del contraddittorio la società Sky ha depositato in data 11 maggio 2021 una lettera del 28 Ottobre 2020, inviata all'avvocato di controparte, in merito all'abbonamento Sky n. 2259xxxx, con la quale comunicava che *“facendo seguito alle (...) comunicazioni del 03/10/2020 e del 09/10/2020 che, a seguito di più approfondite verifiche, in data 10/09/2020 risulta un solo pagamento di € 159,58 correttamente incassato che è stato utilizzato a copertura delle seguenti fatture:*

- *n. 85729xxxx di € 7.99 emessa il 21/07/2020*
- *n. 85778xxxx di € 71.8 emessa il 01/08/2020*
- *n. 85826xxxx di € 7.99 emessa il 25/08/2020*
- *n. 85878xxxx di € 71.8 emessa il 01/09/2020”*

L'operatore, nella predetta lettera, *“comunic[va] che al fine di poter eseguire le opportune verifiche amministrative, [aveva la] necessità dell'estratto conto attestante gli addebiti contestati aggiornato alla data del 31/10/2020. Da tale documento dovrà altresì potersi evincere chiaramente la titolarità della Carta di Credito nonché il numero della stessa”.* Infine evidenziava che *“[e]ventuali comunicazioni legate alla stessa pratica dovranno essere inoltrate tramite fax al numero 02 76 1x xxx o in alternativa con lettera/raccomandata a Sky – Casella Postale 1xxxx - 20141 Milano indicando nel documento, come oggetto, il seguente riferimento:*

Sig. (...) Abbonamento Sky n. 2259xxxx”.

Con memoria depositata in data 25 giugno 2021, nel corso del presente procedimento, l'operatore Sky respingeva la posizione dell'istante che lamenta *“di aver riscontrato, in data 10.09.2020, un addebito di € 319,16 sulla propria carta di credito, anziché la minor somma di € 159,58, chiedendo pertanto il rimborso dell'importo di € 159,58, oltre interessi e spese legali per la somma complessiva di € 200,00”. (...)*

Al riguardo l'operatore ha evidenziato che parte istante *“risulta essere stato titolare di un contratto di abbonamento BASE QZR SKY TV + famiglia + sport, stipulato in data 14.09.2018 (della durata di 12 mesi) al costo di € 54,00 al mese, unitamente alla promozione SKY TV + HD + Famiglia al costo di € 19,90 al mese; detto abbonamento cessava in data 20.01.2021”.*

L'operatore ha proseguito evidenziando *“come nel mese di settembre 2020 (in particolare, in data 12.09.2020) risultino pagamenti per il solo importo complessivo di € 159,58 - correttamente incassato – e non la maggiore somma di € 319,16; il predetto importo di € 159,58 è stato utilizzato a copertura delle seguenti fatture:*

fatt. n. 85729xxxx di € 7,99 del 21.07.2020

- fatt. n. 85778xxxx di € 71,80 dell'01.08.2020
- fatt. n. 85826xxxx di € 7,99 del 25.08.2020
- fatt. n. 85878xxxx di € 71,80 dell'01.09.2020

A riprova di quanto affermato, si allega alla presente memoria il relativo documento contabile tratto dal gestionale in uso a SKY denominato "Siebel" (doc. 2)".

L'operatore Sky ha dedotto che "[n]on si ritiene, pertanto, che al sig.(...) debba essere rimborsata alcuna somma", precisando "[s]olo per completezza di informazione, (...) che SKY vanta un credito nei confronti del cliente per la somma complessiva di € 163,52 in virtù di n. 5 fatture emesse nel periodo 01.10.2020-30.11.2020, come si evince dallo stesso documento contabile (cfr. doc. 2)".

La società ha, infine, concluso che, "[a]lla luce di quanto esposto SKY ritiene di aver agito correttamente e che nulla debba essere restituito o corrisposto ulteriormente al signor (...) ad alcun titolo".

2. La replica dell'istante

Nell'ambito del contraddittorio, parte istante, ha depositato una nota di replica del 12 luglio 2021, in riferimento alla memoria di controdeduzioni di Sky, respingendo quanto sostenuto dall'operatore secondo il quale "l'abbonamento sarebbe cessato il 20.1.21". Al riguardo ha contestato "tale circostanza, priva di documentazione" evidenziando che "[n]on vi è alcuna prova che il contratto si sarebbe risolto nel gennaio scorso [2021]. In realtà il cliente cessò nel settembre 2020 il contratto e/o l'utenza attraverso la procedura online, dopo aver riscontrato che Sky, nonostante i molteplici solleciti esperiti, si rifiutava di restituire quanto spettante all'istante: se oggi Sky indica che il contratto si è concluso formalmente nel gennaio successivo, per esigenze proprie, non è rilevante in questa sede".

Inoltre la replica ha evidenziato che "è accertato è che -fin dal primo momento- parte istante chiese il ristoro della maggior somma versata, mentre Sky MAI ha chiesto il pagamento di fatture per il periodo settembre -gennaio 2021; dall'esame della comunicazioni Sky del 28.10.20 (doc. 1 allegato), questa in tale periodo non contestava la debenza di somme dell'ottobre 2020 limitandosi a sostenere, contrariamente a quanto risulta documentalmente (doc.4), di non aver ricevuto la somma di € 319,16 in luogo della minor somma di € 159,58, né comunicava al cliente la prosecuzione del contratto dopo essere intervenuta la disdetta nel settembre 2020 o la comunicazione della cessazione per la (pretesa) data del 20.1.21 Anche nelle comunicazioni successive Sky del 3.12.20 e 14.1.21 (doc. 2-3) nulla si accenna ad ipotetici debiti del cliente con Sky, anzi si assume l'esistenza di uno "storno" dell'addebito di € 159,00 (storno, cioè accredito, in realtà mai avvenuto). Ecco quindi che l'operatore, rimasto contumace ed assente nella prima procedura di conciliazione promossa dall'istante (cfr: verbale di conciliazione negativo), ha pretestuosamente modificato la propria linea difensiva, passando, semplicemente da un'ipotesi di "nulla devo poiché ho già riaccreditato" (nella prima versione dei fatti costituita dalle comunicazioni del 3.12 e 14.1), ad un più incredibile versione di..." nulla devo poiché sono in credito di cinque (5) fatture".

Parte istante ha rappresentato che è *“evidente la pretestuosità delle deduzioni avverse”*, precisando che *“[q]uesta è ancor più confermata dal fatto che l’operatrice satellitare allega un semplice prospetto informatico (o meglio una schermata telematica) di cui si ignora la fonte, e data di raccolta, che nulla rileva, mentre evita di produrre le fatture asseritamente inevase o scoperte anche per verificarne la causalità degli importi imputati e la congruità degli addebiti”*.

Parte istante ha poi aggiunto che *“la tesi difensiva avversa è tutt’altro che convincente”*, come emerge *“anche [dal] semplice raffronto fra l’eventuale debito portato dal “totale da pagare” nella schermata (€ 7,99+76,99+7,99+28,03), cioè 121,00€ e quello asseritamente indicato (163,52€) nel “balance totale”, e/o, infine, quello in restituzione chiesto dal cliente (€ 159,58)”*.

Parte istante ha ribadito che *“è documentato che XXX ha compiuto, il 10.9.20 due distinti accrediti di pari importo (€ 159,58) e Sky, nonostante le segnalazioni e gli addebiti, sempre si è rifiutata di restituire. L’esame completo dell’estratto conto della carta (doc.4), pur richiesta da parte avversa poiché sosteneva di aver restituito in pari modalità la somma percepita, sconfessa ogni (tentativo) di Sky Italia di non restituire quanto in più ottenuto senza giustificazione. Anche in considerazione di ciò, si insiste nella istanza formulata”*.

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 si evidenzia che la richiesta *sub i)* di refusione delle spese legali non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l’oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, innanzitutto, giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell’istante, il quale lamenta sostanzialmente un doppio addebito del 10 settembre 2020 da parte di Sky dei servizi di pay-tv, allegando l’estratto conto del pagamento avvenuto tramite poste-pay.

Sul punto l’operatore ha respinto la richiesta di rimborso dell’utente, negando il doppio addebito e precisando, *“[s]olo per completezza di informazione, (...) che SKY vanta un credito nei confronti del cliente per la somma complessiva di € 163,52 in virtù di n. 5 fatture emesse nel periodo 01.10.2020-30.11.2020, come si evince dallo stesso documento contabile (cfr. doc. 2)”*.

Parte istante ha, quindi, con propria memoria di replica, respinto la tesi dell’operatore secondo il quale il contratto è stato risolto in data 20 gennaio 2021, contrariamente a quanto ritenuto dall’istante medesimo che dichiara di aver effettuato la disdetta con modalità online nel settembre 2020.

Sul punto si ribadisce che l’operatore ha lasciato incontestato quanto precisato dall’istante nella nota di replica, laddove avrebbe dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione emessa.

Al riguardo si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre, si evidenzia che la società Sky, attesa la contestazione del cliente di aver chiuso il contratto già dal settembre 2020, non ha provato la fruizione del servizio di pay-tv da parte del cliente, mediante idonea documentazione a sostegno della fatturazione emessa fino al gennaio 2021.

Al riguardo si ritiene di individuare nel 10 settembre 2020, data del doppio pagamento oggetto della *res controversa*, il giorno a partire dal quale non si considera dimostrato, da parte dell'operatore, l'utilizzo dei servizi di pay-tv di cui al codice cliente n. 2259xxxx.

Ciò premesso, in relazione al codice cliente n. 2259xxxx, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa dopo il 10 settembre 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusa la somma di euro 159,58 (cento cinquantanove/58). Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Infine, la richiesta di rimborso *sub i*) delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate

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, in data 05/05/2021 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, in relazione al codice cliente n. 2259xxxx, 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), della fatturazione emessa dopo il 10 settembre 2020, fino

alla fine del ciclo di fatturazione, inclusa la somma di euro 159,58 (cento cinquantanove/58). Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

3. 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.)