

DELIBERA N. 143/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/425818/2021)**

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 18/05/2021 acquisita con protocollo n. 0231449 del 18/05/2021;

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 al codice cliente n. 290xxxx, lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta contrattuale.

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

- di essere stato titolare di un abbonamento per l'erogazione dei servizi di telefonia con Fastweb S.p.A. e di pay-tv con Sky e di aver effettuato richiesta di disdetta;
- *"di aver inviato, lo scorso 26 aprile 2019, la disdetta dell'abbonamento cod. cl.290xxxx, ma entrambi i gestori hanno continuato ad emettere fatture. In seguito al reclamo inviato lo scorso 13 gennaio 2021 Fastweb ha regolarizzato la posizione contabile, mentre Sky ha passato la pratica ad un recupero crediti molto insistente"*.

In data 10 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 per mancato accordo tra le parti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"regolarizzazione della posizione contabile oltre al ritiro immediato della pratica dal recupero crediti."*;
- ii) *"l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

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 osserva che l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Con riferimento al merito della controversia si osserva che la presente disamina si incentra sul il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta contrattuale.

Parte istante lamenta che la fatturazione emessa nonostante la disdetta contrattuale effettuata a mezzo PEC 26 aprile 2019 con riferimento al codice cliente n. 290XXXX.

La doglianza può essere accolta 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 luce Condizioni Generali di Sky che stabilisce efficacia del recesso "*decorsi 30 (trenta) giorni*" dalla data di ricezione della comunicazione dell'utente.

Nel caso di specie, parte istante, ha lamentato il proseguimento della fatturazione dopo la comunicazione di disdetta inviata a Sky a mezzo PEC del 26 aprile 2019. Sul punto l'operatore nulla ha dedotto nell'ambito del odierno procedimento.

Pertanto, atteso che l'operatore ha ricevuto il 26 aprile 2019 la comunicazione *de qua*, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 27 maggio 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. 290xxxx emessa successivamente al 27 maggio 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Infine, può essere accolta la richiesta dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'“*l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo*”.

Agli atti del procedimento risulta il reclamo a mezzo PEC, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, in data 13 gennaio 2021, che non risulta riscontrato dall'operatore.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 12 febbraio 2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 13 gennaio 2021) ed il *dies ad quem* nella data del 10 maggio 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 217,50 (duecento diciassette/50), calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per gli 87 giorni di mancato riscontro al citato reclamo 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 n. 023xxxx del 18 maggio 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) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 217,50 (duecento diciassette/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
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 (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 riferita al codice cliente n. 290xxxx emessa successivamente al 27 maggio 2019, 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.
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