

DELIBERA N. 44 - 2022

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/459676/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/11/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 24/09/2021 acquisita con protocollo n. 0379255 del 24/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Il marito della sig. XXX era cliente sky per tv. Aderiva a offerta internet che prevedeva n. 3 mesi gratuiti. Senonchè internet non funzionava. A nulla valevano i reclami. A settembre il marito decedeva, con blocco e cessazione del c/c ove era domiciliata sky. La XXX contattava sky e forniva nuove coordinate IBAN: XXX le rate tuttavia non venivano addebitate. Come da richiesta l'associata pagava tramite punti Sisal, ma a posteriori le veniva comunicato che detta modalità valeva solo per il pagamento della pay tv e non anche di internet, sì che risultava essere a credito per l'una e a debito per l'altro”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) chiarezza situazione contabile;
- 2) domiciliazione su nuovo conto XXX sia internet che pay tv;
- 3) indennizzo mancata fruizione
- 4) storno inevasi/ ritiro eventuale recupero credito a cura e spese emittente

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Facciamo seguito alla Vostra comunicazione indirizzata a Sky Italia s.r.l. di cui in oggetto, nell’intento di rappresentare quanto segue e di chiarire l’insussistenza di qualsiasi addebito nei confronti della scrivente. Quanto alla richiesta di “Domiciliazione su nuovo conto” Sky conferma che il nuovo IBAN indicato dall’istante è correttamente inserito nei sistemi Sky, sia per i pagamenti relativi ai servizi di Pay tv sia ai servizi Sky Wifi. Quanto alla posizione amministrativa della sig.ra XXX, si precisa che i pagamenti relativi ai servizi Sky Wifi risultano regolari. Diversamente non risultano essere andati a buon fine gli addebiti su C/C relativi ai servizi Pay tv per i mesi di luglio e agosto 2021 per un totale di €. 292,45. Si precisa che sono in corso verifiche con l’Istituto di Credito. Alla luce di tutto quanto sopra, pertanto, la scrivente insiste per il rigetto delle pretese della sig.ra XXX. L’istante replica alle difese avversarie osservando: - Il richiesto per i mesi 07-08/2021 è assolutamente spropositato stante che il costo dell’abbonamento è di euro 53,90/mese. - Da e/c risultano reiterati tentativi Sky di prelevare ratei, benchè fosse stato comunicato iban aggiornato. - Gli addebiti sul nuovo iban si registrano dal 9/2021, senonché l’associata da allora non gode più del servizio, sospeso. Risulta, peraltro, che l’operatore stia continuando con gli addebiti (da ultimo, novembre) pur essendo pendente detta procedura, neppure godendo l’associata dello stesso in spregio a tutti i principi di correttezza e buona fede, con richiesta di indennizzo; fermo il diritto alla ripetizione di quanto risulterà non dovuto ed in subordine compensazione nella denegata ipotesi di accertata debenza di importi.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Va preliminarmente evidenziato che la domanda di cui al punto 2) di domiciliazione bancaria su nuovo c/c degli abbonamenti Internet e Pay tv, possa considerarsi superata alla luce di quanto dichiarato da Sky nella memoria difensiva e confermato dall’istante nelle repliche del 1/12/2021.

L’istante richiede poi al punto 1) che venga fatta “chiarezza contabile.”

Posto che tale domanda può essere riscontrata solo dal gestore, le informazioni e i documenti forniti da quest’ultimo, anche a seguito di specifica richiesta di integrazione da parte dell’ufficio scrivente, avrebbero permesso di ricostruire, alla data del 01/07/2022, la seguente situazione, funzionale anche ai fini del riscontro della domanda di cui al punto 4).

E’ risultata essere la Sig. XXX intestataria di due distinti abbonamenti (relativi ai servizi di internet e di Pay TV): il primo, con canone mensile di € 29,90, attivo e con

situazione contabile regolare; il secondo, con canone mensile di € 58,49, chiuso per morosità alla data del 30/11/2021.

Tale morosità sarebbe venuta a crearsi a causa del mancato addebito sul nuovo c/c comunicato a Sky dalla Sig. XXX successivamente alla morte del marito (precedente intestatario dei suddetti contratti); infatti, i pagamenti dei rispettivi abbonamenti venivano correttamente addebitati sul nuovo conto corrente soltanto a partire dal mese di settembre 2021.

Per sopperire al problema dei mancati addebiti su c/c, la parte istante provvedeva nel frattempo al pagamento delle fatture tramite i punti Sisal ma, come riportato da Sky, non tutte le fatture venivano saldate con tale modalità e si generava pertanto un insoluto di €. 295,34 con riferimento al solo abbonamento TV.

La presenza di insoluto risulterebbe confermata agli atti, in quanto le ricevute di pagamento allegate dalla ricorrente si riferiscono soltanto ai mesi di ottobre, novembre e dicembre 2020, nonché al mese di gennaio 2021.

Manca invece prova dell'avvenuto pagamento delle fatture relative a febbraio e a marzo 2021, per le quali è presente un sollecito inviato da Sky in data 07/04/2021; inoltre, non risultano, in ogni caso, essere state saldate le fatture n. XXX del 01/07/21 (ricomprensive del periodo dal 01/04 al 31/07) di €. 233,96 e n. XXX del 01/08/21 di €. 58,49.

Poiché dall'analisi dei documenti risulta evidente che l'insoluto riguardi un periodo antecedente l'addebito sul nuovo conto corrente bancario (avvenuto, come altresì confermato dall'utente, dal 09/2021), si ritiene che l'istante avrebbe comunque dovuto – essendo a conoscenza dell'esistenza di tale problematica, peraltro non inconfutabilmente attribuibile alla sola responsabilità del gestore – provvedere, anche con mezzi alternativi del resto già utilizzati, ai pagamenti di competenza, in virtù dell'intervenuta erogazione del servizio che veniva cessato, si rammenta, a partire dal mese di settembre 2021.

Si ritiene quindi che le predette somme non possano per tali motivi essere stornate, con parziale rigetto della domanda di cui al punto 4) per la parte riferita alle stesse; quanto alla contestazione mossa dalla XXX in sede di repliche circa eventuale difformità delle somme richieste riferite ai mesi di luglio/agosto 2021 (definite dalla stessa "sproporzionate"), si è osservato essere le medesime sostanzialmente in linea con il canone sempre riconosciuto e saldato pari ad €. 58,49/mese.

Differentemente, considerato che l'istante non ha più fruito del servizio Pay Tv a partire da settembre 2021 (a fronte dell'intervenuta sospensione), si ritiene dovuto lo storno e/o il rimborso in caso di avvenuto pagamento di eventuale fatturazione emessa dopo la suddetta data, ivi compresa la fattura del 1/02/22 di €. 2,89 contenente il canone di abbonamento del servizio Intrattenimento plus riferito al periodo 1/11/21-30/11/21; con riferimento a tali somme, il gestore dovrà altresì procedere al ritiro a proprie cure e spese di eventuale pratica di recupero del credito.

Per quanto riguarda la richiesta sub 3) di indennizzo per la mancata fruizione del servizio, si ritiene che, laddove l'utente si riferisse a sospensione del servizio internet avvenuta nel periodo in cui intestatario del contratto era il marito, si sarebbe dovuto allegare il reclamo proposto per l'applicazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento; in riferimento, invece, alla mancata fruizione del servizio Pay Tv in capo

all'odierna istante, non è stata fornita dalla stessa la data di inizio del disservizio e, conseguentemente, la relativa domanda si ritiene essere indeterminata in quanto carente di parametro temporale indispensabile ai fini dell'effettuazione dei conteggi per l'erogazione di eventuale indennizzo. Di conseguenza la domanda non può essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento di eventuale fatturazione emessa a partire da settembre 2021, ivi compresa la fattura del 1/02/22 di €. 2,89.

Respinge la domanda sub 3.

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.

Torino, 9 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli