

DELIBERA 206/2023/CRL/UD del 10/05/2023
SIMONE COLASUONNO / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/393269/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di S. Cxxx del 12/02/2021 acquisita con protocollo n. 0077105 del 12/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduce di aver richiesto all'operatore in data 14.04.2020, per il tramite di comunicazione pec, la disdetta e l'immediata cessazione del contratto intervenuto con quest'ultimo, e in conseguenza di ciò contesta come illegittime tutte le fatture emesse successivamente a tale data, in quanto indebite, non avendo l'operatore dato seguito alla richiesta di recesso nei termini contrattualmente convenuti. A supporto di quanto asserito, allega la comunicazione di disdetta, in cui sono riportate le proprie generalità, il codice fiscale e il codice cliente, nonché le ragioni sorreggenti il recesso. La comunicazione in questione, munita delle ricevute di accettazione e consegna (riprodotte in un screenshot), risulta essere stata spedita dall'indirizzo "zizzo76@pec.it e diretta all' indirizzato pec dell'operatore ("servizioclientisky@pec.skytv.it"). L'utente lamenta altresì la mancata risposta ai reclami presentati successivamente con i quali si doleva della mancata lavorazione della pratica di disdetta e, conseguentemente, della illegittimità delle fatture emesse successivamente. A sostegno di quanto affermato, allega la comunicazione pec del 25.09.2020, munita di ricevute di accettazione e di consegna, inoltrata dall'indirizzo "stefano.dipietro@arubapec.it" e diretta agli indirizzi skyitalia@pec.skytv.it e servizioclientisky@pec.skytv.it. Alla comunicazione in questione risulta allegato il reclamo dell'utente e il documento d'identità. A questa comunicazione è seguita una seconda comunicazione pec di sollecito, del 04.12.2020, inoltrata con le medesime modalità sopra illustrate ma diretta al solo indirizzo "skyitalia@pec.skytv.it". Alla luce di tali premesse l'istante richiede: - il rimborso immediato di tutte le fatture pagate successivamente alla disdetta del 14.04.2020; - l'indennizzo per mancata gestione e disdetta del contratto; - l'indennizzo per indebita fatturazione e mancata trasparenza e per i disagi conseguiti; - l'indennizzo per mancata risposta reclamo; - il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Agli atti non risultano memorie difensive dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

3.1 Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

3.2 *Sul rimborso delle fatture successive alla disdetta.* La domanda non può essere accolta. Al riguardo occorre preliminarmente accertare se l'utente abbia posto in essere un valido ed efficace atto di recesso. Va osservato, anzitutto, che la disdetta effettuata per il tramite di comunicazione via pec rappresenta indubbiamente una valida modalità di recesso, tanto più perché ammessa dallo stesso operatore, il quale, tuttavia, richiede che la richiesta, oltre alle generalità ed agli altri dati, sia corredata dal documento identificativo dell'utente, e ciò al fine di avere certezza dell'identità del soggetto richiedente. Nel caso in esame tale certezza non può esservi, non solo perché la pec di disdetta non è corredata dal documento d'identità dell'utente, ma anche perché proviene da una pec "non nominativa", nel senso che l'indirizzo pec di spedizione non riporta il nome e il cognome dell'utente, ma un nick name "zizzo76", cosa di per sé legittima, ma che genera incertezza sulla effettiva identità del mittente, soprattutto se si consideri che le successive comunicazioni pec del reclamo e del sollecito sono state effettuate dal medesimo attraverso la pec di un altro soggetto, tale S. D. P., comparso all'udienza del 19.05.2022 come delegato: ciò fa propendere per il fatto che l'utente non abbia una propria pec. Le criticità evidenziate sono tali da inficiare irrimediabilmente l'efficacia dell'atto di recesso, proprio per l'incertezza insuperabile sulla paternità dell'atto. Ad ogni modo, a tutto voler concedere, la domanda di rimborso non potrebbe comunque essere accolta, per via del fatto che l'utente non ha né allegato le fatture emesse dopo il supposto recesso (per cui non è dato sapere quale sarebbe l'importo di cui si chiede il rimborso), né ha fornito prova dell'avvenuto pagamento di dette fatture. In difetto di tali fondamentali elementi di fatti, la cui prova grava ex art. 2697 c.c. sull'utente non può essere assunta alcuna determinazione in materia di indennizzi.

3.3 *Sulla mancata lavorazione della disdetta.* La richiesta di indennizzo non può essere accolta Fermo restando quanto sopra esposto sulla disdetta, ad abundantiam, va ribadito il costante orientamento emerso sul punto secondo il quale la mancata lavorazione della disdetta non rientra in alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento degli indennizzi, atteso che la tutela apprestata per l'utente è rappresentata dallo storno/rimborso degli importi indebitamente fatturati (cfr. Delibera n. 8/16/CIR; Delibera n. 116/17/CIR)

3.4 *Sulla fatturazione indebita.* La richiesta di indennizzo non può essere accolta. In forza delle argomentazioni esposte ut supra, pur prescindendo da qualsiasi considerazione sulla validità ed efficacia della disdetta dell'utente, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per l'indebita fatturazione, trattandosi di un'ipotesi che non rientra in alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento degli indennizzi.

3.5 *Sulla mancata risposta ai reclami.* La richiesta di indennizzo non può essere accolta. In forza delle disposizioni vigenti, deve escludersi che possa riconoscersi valore legale alla comunicazione pec effettuata per "conto terzi", cioè per soggetti diversi dal titolare della pec. In considerazione di ciò, ai reclami effettuati dall'utente non può essere attribuito alcun valore giuridico, essi devono per l'effetto considerarsi tanquam non esset, e in conseguenza di ciò alcun indennizzo può essere preteso per la mancata risposta dell'operatore.

3.6 *Sulle spese di procedura.* Non si ravvisano i presupposti per la liquidazione delle spese di procedura, che pertanto si compensano.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza del sig. Cxxx S. nei confronti della società Sky Italia Srl.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to