

DELIBERA N. 83/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14 /482171/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479037 del 09/12/2021;

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 Now TV) di seguito per brevità Sky, di un contratto per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n° 26149xxxx ha lamentato la difformità della fatturazione rispetto alla fatturazione emessa anche dopo il recesso contrattuale, la mancata risposta ai reclami

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

- *“A fine anno 2019 (...) aderiva ad un'offerta promozionale di Sky Italia, la quale prevedeva un canone mensile di € 9.90 fino al 31/12/2020. Nonostante ciò Sky Italia addebitava all'istante il maggior importo di € 44.90 mensili”.*
- *“contattava Sky Italia lamentandosi di quanto sopra e, dopo numerosi tentativi, riusciva ad ottenere, in data 1.12.2020, la nota di credito n. 26149xxxx per l'importo di € 394,35. Nonostante ciò, sempre in data 01.12.2020, Sky Italia emetteva la fattura n. 26149xxxx, per l'importo di € 59,90, di cui € 44,90 per abbonamento ed € 15,00 per una non meglio precisata "rata importo scoperto".*
- *“infastidito dal comportamento di Sky Italia, presentava regolare disdetta del contratto”, inviando per PEC comunicazione di recesso contrattuale in data 13 novembre 2020.*
- *“in data 30.04.2021, Sky Italia inviava all'istante, tramite la propria società controllata [di recupero del credito], una diffida ad adempiere al pagamento della fantomatica fattura n. 20066xxxx/2021, mai ricevuta dall'istante e palesemente non dovuta, stante l'avvenuta disdetta e la presenza di un maggior credito vantato dall'istante nei confronti di Sky Italia”.*
- *“presentava, in data 21.05.2021, formale reclamo a Sky Italia, eccependo l'infondatezza delle pretese avanzate dalla società e chiedendo il pagamento dell'importo di cui alla nota di credito, ma tale reclamo rimaneva senza risposta”.*
- *in data 2 luglio 2021, per il tramite del legale di fiducia, inviava a Sky diffida “al pagamento di quanto dovuto in virtù della suddetta nota di credito nonché di quanto indebitamente fatturato con il documento del 01.12.2020, ma anche tale richiesta rimaneva priva di riscontro”.*

In data 9 novembre 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 che l'operatore provveda:

- i) *“Annullamento della fattura n. 2021_20066xxxx in quanto non dovuta, nonché cessazione di ogni ulteriore pretesa”;*
- ii) *“Pagamento della somma di € 394,35, come da nota di credito n. 26149xxxx”;*
- iii) *“Pagamento in favore dell'istante della somma di € 55,05, pari alla differenza tra l'importo dovuto a titolo di canone mensile (€ 9,90) e quello erroneamente addebitato con la fattura n. 26149xxxx del 01.12.2020”;*
- iv) *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificabile in € 300,00”;*
- v) *“Rimborso delle spese legali, pari ad € 100,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, nell'ambito del contraddittorio, non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva.

Con nota del 23 febbraio 2022 parte istante ha ritenuto di precisare quanto già espresso in istanza, rilevando che Sky *“non ha depositato nei termini alcuna memoria difensiva né tantomeno prodotto alcun documento, dovendosi pertanto ritenere le domande formulate dal ricorrente pacifiche e non contestate, anche ex art. 115 c.p.c.”.*

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, non avendo depositato alcuno scritto difensivo. 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.

Sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto pattuito.

Parte istante lamenta di aver subito una fatturazione pari a *“€ 44,90 mensili”* difforme rispetto ad *“un'offerta promozionale di Sky Italia [cui aveva aderito], la quale prevedeva un canone mensile di € 9,90 fino al 31/12/2020”*. Di contro l'operatore, sul punto, nulla deduce, attesa l'assenza di scritti difensivi nell'ambito del presente procedimento.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)*, attenendo alla contestazione inerente la difformità della fatturazione rispetto a quanto concordato con l'operatore, saranno considerate congiuntamente e possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale*

inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto viene, infine, in rilievo 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).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente che riteneva di aver aderito ad *“un'offerta promozionale di Sky Italia [cui aveva aderito], la quale prevedeva un canone mensile di € 9,90 fino al 31/12/2020”*.

Dalla documentazione risulta che l'operatore, a seguito delle contestazioni dell'istante, in accoglimento delle stesse, avesse emesso la nota di credito n° 26149xxxx del 1° dicembre 2020 d'importo pari ad euro 394,35, che l'utente lamenta come erogata ed incassata. L'utente lamenta, altresì, il ricevimento di una fattura non conforme all'offerta in seguito all'emissione della predetta nota di credito, chiedendo il *“pagamento (...) della somma di € 55,05, pari alla differenza tra l'importo dovuto a titolo di canone mensile (€ 9,90) e quello erroneamente addebitato con la fattura n. 26149xxxx del 01.12.2020”*

Pertanto, in accoglimento delle domande *sub ii)* e *sub iii)*, deve disporsi la regolarizzazione in relazione al codice cliente n° 2283xxxx, mediante il ricalcolo della fatturazione, emessa dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla sua cessazione, stornando o il rimborsando, in caso di avvenuto pagamento, le somme eccedenti la spesa omnicomprensiva mensile pari ad euro 9,90 (nove/90), al netto delle

eventuali note di credito emesse ed effettivamente incassate dall'istante. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla fatturazione emessa dopo il recesso.

Parte istante contesta la fattura n. 20066xxxx/2021 con scadenza 1° gennaio 2021 pari ad euro 45,00 emessa dopo il recesso contrattuale inviato per PEC il 13 novembre 2020, della quale veniva conoscenza solo con il ricevimento della lettera dell'agenzia incaricata da Sky per il recupero del credito datata 30 aprile 2021. Sul punto l'operatore nulla deduce.

La domanda *sub i)* 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 dell'art. 10.2 delle *“Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Televisivi per business”* di Sky che stabilisce efficacia del recesso *“decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione inviata dall'Abbonato”*.

Nel caso di specie, parte istante, ha lamentato il proseguimento della fatturazione dopo la comunicazione di disdetta inviata a Sky a mezzo PEC del 13 novembre 2020.

Pertanto, atteso che l'operatore ha ricevuto il 13 novembre 2020 la comunicazione di recesso a mezzo PEC, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 14 dicembre 2020, 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° 2283xxxx emessa successivamente al 14 dicembre 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla mancata risposta del reclamo.

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami, di cui il primo tracciato è stato inviato per PEC il 22 maggio 2021.

Può essere accolta la richiesta dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere l'“*Indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificabile in € 300,00*”, attesa l'assenza di risposte dell'operatore agli atti.

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”*. Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

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 21 giugno 2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 22 maggio 2021) ed il *dies ad quem* nella data del 9 novembre 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 (trecento/00), computato nella misura massima, calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per gli 141 giorni di mancato riscontro al citato reclamo.

Sulle spese di procedura

La richiesta, nei confronti di Sky, di rimborso *sub v)* 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 da XXX in data 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479037 del 09/12/2021, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta, in relazione al codice cliente n° 2283xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante il ricalcolo della fatturazione, emessa dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla sua cessazione, stornando o il rimborsando, 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) le somme eccedenti la spesa onnicomprensiva mensile pari ad euro 9,90 (nove/90), al netto delle eventuali note di credito emesse ed effettivamente incassate dall'istante

3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) 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° 2283xxxx emessa successivamente al 14 dicembre 2020, 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.

4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) 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 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)