

DELIBERA N. 95/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)
(GU14/548809/2022)**

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 08/09/2022 acquisita con protocollo n. 0258780 del 08/09/2022;

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 privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1449xxxx, lamenta l'erronea duplicazione del contratto al medesimo domicilio ed il conseguente prelievo di somme in misura doppia, ma per un servizio collegato ad un unico dispositivo.

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

- “Scopriva dopo una chiamata di offerta Sky l'esistenza di un doppio contratto registrato per errore da Sky allo stesso domicilio dal 2013; pagava tutte le fatture inconsapevolmente da 9 anni e pertanto ne richiedeva il rimborso completo. (...) Dopo alcune chiamate al servizio cliente veniva confermato dai dipendenti Sky che il servizio [era] rimasto attivo, in quanto, i tecnici che erano venuti a sostituire il modem (con codice cliente 1449xxxx) [con altro decoder] (codice cliente 348xxxx) lo avevano ritirato ma mai riconsegnato”.
- “Conseguentemente Sky ha continuato ad addebitare entrambi gli abbonamenti senza disdire l'abbonamento 1449xxxx. Entrambi gli abbonamenti sono rimasti intestati al solito domicilio (...). L'abbonamento è stato disdetto con pagamento ultima rata del 21 Giugno 2022”.

In data 23 giugno 2022 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 quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro: 5.037.20”*:

- i. *“il rimborso totale di quanto pagato ingiustamente per errore (...) per tutti gli abbonamenti oltretutto con offerte commerciali vecchie con prezzi sopra la media”*.

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 non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente si evidenzia la carenza di legittimazione attiva di parte istante; pertanto, la relativa richiesta *sub i)* non è inammissibile ai sensi dell'art. 6, lettera b, del Regolamento, atteso che il codice cliente oggetto di controversia risulta intestato ad altra persona.

Infatti, dal corredo istruttorio, è emerso che il contratto di cui si controverte era intestato ad altro utente (XXX). Ne discende che, in assenza di un vincolo contrattuale tra XXX e Sky, ovvero in assenza di qualsivoglia obbligazione contrattuale tra le parti, alcun inadempimento può essere contestato a Sky e, quindi, alcuna pretesa può essere avanzata nei confronti dell'operatore, con conseguente rigetto dell'istanza.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.

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.)