

DELIBERA N. 140/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/523702/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 novembre 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 Comitato Regionale 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 della società XXX, del 11/05/2022 acquisita con protocollo n. 0152423 del 11/05/2022;

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 (di seguito per brevità Sky) di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1629xxxx, lamenta la mancata lavorazione del recesso e l’omessa risposta al reclamo.

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

- in data 24.06.2020 inviava una PEC di disdetta contrattuale per il codice cliente 1629xxxx, “*ma continua[va] a ricevere addebiti da Sky sino al 01/07/2021 per un totale di € 2906.92*”;
- contattava il servizio cliente, “*servizio tra l’altro a pagamento, e veniva data risposta che la disdetta era in lavorazione e che poi sarebbero state emesse le note di credito essendo stato un problema interno all’operatore. Le note di credito non sono mai arrivate*”.
- il 26 novembre 2021 riceveva una lettera di recupero del credito da parte di un’agenzia incaricata in merito a fatture insolute.

In data 19 aprile 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 400.00*”:

- i) “chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;
- ii) “indennizzo mancata risposta al reclamo”.

1. 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, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, cosicché gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente.

Sulla lavorazione del recesso.

Parte istante lamenta il prosieguo della fatturazione dopo il recesso contrattuale ricevuto dall’operatore in data 24.06.2020.

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 delle “*Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Televisivi per business*” di Sky le quali in punto di efficacia del recesso stabiliscono che “*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 24.06.2020 in atti. Aggiunge l’utente che contattava il servizio cliente, “..... e veniva data risposta che la disdetta era in lavorazione e che poi sarebbero state emesse le note di credito essendo stato un problema interno all’operatore. Le note di credito non sono mai arrivate”.

Pertanto, atteso che l'operatore ha ricevuto in data 24 giugno 2020 la comunicazione di recesso a mezzo PEC, il contratto deve ritenersi risolto a far data 24 luglio 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° 1629xxxx emessa successivamente al 24 luglio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, al netto di eventuali note di credito successivamente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione all'insoluto.

Si precisa inoltre che la ritardata lavorazione della disdetta non giustifica alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii*) in quanto agli atti del procedimento non risulta alcun reclamo inviato all'operatore, eccetto la comunicazione di disdetta contrattuale oggetto della presente *res controversa*.

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 dalla società XXX 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) 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° 1629xxxx emessa successivamente al 24 luglio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, al netto di eventuali note di credito successivamente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione all'insoluto.

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, 15 novembre 2023

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.)