

DELIBERA N. 141/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/551088/2022)**

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 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 19/09/2022 acquisita con protocollo n. 0268060 del 19/09/2022;

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) di seguito per brevità Sky di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1072xxxx, lamenta l'addebito di costi per il recesso.

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

- *“In data 30.06.2021, dopo vari contatti al servizio clienti per richiesta nuova offerta commerciale, a causa della mancata ricezione di riscontro da parte del gestore, decideva di inviare disdetta. Ogni volta che chiamava il servizio clienti, veniva risposto che un commerciale avrebbe ricontattato, [ma] nessuno mai contattava”.*
- *“Una volta chiuso il contratto, (...) Sky emetteva fattura con addebito penali dichiarate illegittime dalla legge n. 40/2007 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” (c.d. “Legge Bersani”)”.*

In data 15 settembre 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, atteso che nessun accordo risulta possibile tra le parti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando:

- i) *“chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, ha fatto pervenire nell’ambito del contraddittorio, 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, una memoria difensiva con cui rappresenta quanto segue, insistendo per il rigetto dell’istanza in quanto *“le contestazioni mosse sono totalmente infondate”*.

- *“L’istante riferisce, nella propria istanza GU14, depositata in data 19.09.2022, di aver inviato disdetta in data 30.06.2021, dopo vari contatti al servizio clienti con richiesta di nuova offerta commerciale, senza riscontro alcuno. A seguito di ciò, Sky avrebbe emesso una fattura con addebito di penali. Chiede, pertanto, la chiusura del contratto con storno dell’intera posizione debitoria, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre che un indennizzo per mancata risposta ai reclami, e così per un totale di € 300.00”.*
- *Evidenzia “che non risulta provata documentalmente alcuna delle circostanze dedotte dall’istante, né l’invio della disdetta del 30.06.2021, né qualsivoglia reclamo scritto, così come previsto dall’art. 9 della Carta dei Servizi (doc. 2). L’unico documento allegato dal sig. XXX risulta essere la fattura n. 30425xxxx dell’01.06.2021 che, però, è stata emessa per i canoni relativi ai mesi di giugno e luglio 2021 e non a titolo di “penali”, come asserito dall’istante”.*
- *“Ciò posto, precisa che il contratto tra le parti risulta cessato in data 30.07.2021 a seguito di ricezione della disdetta inviata dall’istante a mezzo PEC in data 30.06.2021 attraverso apposito modulo Sky in cui si legge “il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione ...” (doc. 3). Sky, pertanto, ha regolarmente gestito la disdetta inviata dal sig. XXX”.*
- *“Nulla potrà essere riconosciuto, poi, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo posto che non è stata fornita prova alcuna del relativo invio”.*
- *“Per completezza, evidenzia che il sig. XXX si è reso moroso nel pagamento di € 89,38 di cui alla fattura n. 30425xxxx dell’01.06.2021 per i canoni relativi ai mesi di giugno e luglio 2021, dallo stesso dovuti in quanto la fattura in parola è stata emessa prima dell’invio della disdetta”.*
- *“Alla luce di quanto esposto SKY ritiene di aver agito correttamente e che null’altro debba essere restituito e/o corrisposto al sig. XXX ad alcun titolo” ed insiste per il rigetto dell’istanza.*

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 evidenzia che, in relazione a parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la “*chiusura contratto*”, è cessata la materia del contendere.

Sulla richiesta *sub i)* di storno dell’intera posizione debitoria occorre rilevare la correttezza dell’operato della società Sky in quanto la fattura contestata si riferisce all’arco temporale 1° giugno – 31 luglio 2021, data di efficacia del recesso contrattuale gestito ritualmente nei 30 giorni a far data dalla disdetta in atti (30 giugno 2021).

Ciò posto la somma di euro 88,80, di cui alla fattura n. 30425xxxx del 1° giugno 2021, è dovuta in quanto, come detto, relativa al periodo precedente all’efficacia del recesso.

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* con riferimento alla documentazione allegata da parte istante relativa alla missiva ricevuta dalla società di recupero del credito in data 28 gennaio 2022. Si precisa, al riguardo, che tale lettera contiene la richiesta di pagamento pari ad euro 312,78, di cui 169,90 a titolo di “*Penali in caso di mancata restituzione apparati*”, dicitura che non rimanda ad alcuna fattura emessa dalla società Sky allegata in atti.

In merito a tale documentazione, attesa la contestazione dell’istante che fa riferimento all’addebito di penali, la società Sky nulla deduce, evidenziando l’assenza di fatturazione emessa dopo l’efficacia del recesso e ribadendo la legittimità del proprio operato.

Sul punto l’operatore ha, infatti, puntualizzato che l’istante “*si è reso moroso nel pagamento di € 89,38 di cui alla fattura n. 30425xxxx dell’01.06.2021 per i canoni relativi ai mesi di giugno e luglio 2021, dallo stesso dovuti in quanto la fattura in parola è stata emessa prima dell’invio della disdetta*”.

Ciò premesso la società Sky è tenuta, in relazione al codice cliente n. 1072xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto addebitato successivamente alla data del 30 luglio 2021 di efficacia del recesso. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* in quanto agli atti non risultano reclami tracciati al di là della disdetta contrattuale più volte citata.

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 Sig.ra XXX, 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, in relazione al codice cliente n. 1072xxxx, 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 quanto addebitato successivamente alla data del 30 luglio 2021 di efficacia del recesso. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)