

DELIBERA N. 95 /2020/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx/SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/189385/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 20 ottobre 2020;

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. 353/19/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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 15/10/2019 acquisita con protocollo N. 0438967 del 15/10/2019

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. xxxx con la società Sky Italia S.r.L (di seguito per brevità Sky), lamenta la mancata lavorazione disdetta ed il proseguo della fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 20/10/2017 [inviava] a/r di disdetta del contratto. Senza ricevere le fatture a giugno 2018 gli [veniva] richiesto il pagamento di euro 121,05. A settembre 2018 riceve[va] richiesta del recupero credito per il pagamento di ulteriori fatture*”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*di dare atto della chiusura contratto*”;
- ii) lo “*storno dell’insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione*”;
- iii) il “*ritiro della pratica dalla gestione del recupero del credito*”;
- iv) l’“*assegnazione indennizzo per disagi, mancate risposte*”;
- v) la “*copertura spese di procedura*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini indicati nel vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

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:

- la domanda *sub i)* non deve ritenersi più attuale in quanto, a seguito di richiesta istruttoria, è emerso che il contratto è cessato;

- relativamente a parte della domanda *sub iv)* con la quale è richiesto un indennizzo “*per disagi*” si precisa che “*l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi (...) del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità*” (delibere n. 116/17/CIR, n. 18/16/CIR). Ciò posto si ritiene non accoglibile detta richiesta.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Innanzitutto si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell’utente, così come formulata nell’istanza di definizione. Pertanto, non avendo l’operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata lavorazione della disdetta, né avendo fornito prova alcuna relativa alla fruizione del servizio da parte dell’utente, si ritiene che le richieste dell’istante meritino accoglimento.

Nello specifico l’istante ha rappresentato, fornendo idonea prova delle proprie asserzioni (i.e. raccomandata A/R di recesso del 20/10/2017 inviata a Sky) la volontà di recedere dal contratto di cui al codice cliente n. xxxx per la sua scadenza, ovvero a far data 31/12/2017, così come dichiarato dall’istante e, non contraddetto dall’operatore.

Per le sopra evidenziate motivazioni, sussiste una responsabilità della società Sky in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell’istante allo storno o alla restituzione in caso di pagamento delle somme addebitate successivamente alla data del 31/12/2017.

Ne consegue che, con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)* di parte istante, la società Sky è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione) tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 31 dicembre 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub iv)* per “*mancate risposte*” atteso che agli atti non risultano reclami scritti o evidenza di segnalazioni alla società Sky, pertanto tale domanda non può essere accolta.

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)* appare equo liquidare a favore dell’istante l’importo di euro 100,00, atteso che l’operatore non ha neanche aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione. (Delibera n. 84/19/CIR).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Sky Italia S.r.L.
2. La società Sky Italia S.r.L. è tenuta a corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, ed a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) tutti gli importi addebitati successivamente alla data del 31 dicembre 2017 e fino a conclusione del ciclo di fatturazione relativamente al codice cliente n. 1540148; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 20 ottobre 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi