

DELIBERA N. 16 - 2022

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/306346/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 21/03/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 16/07/2020 acquisita con protocollo n. 0306619 del 16/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Io sottoscritto XXX, [...omissis...]. In data 23/10/2019 ho presentato formale reclamo nei confronti dell'azienda Sky Italia per contestare quanto segue: In data 26/09/2009 sono diventato cliente Sky sottoscrivendo una loro offerta. Mi è stato assegnato il seguente codice cliente: n° XXX. In data 09/11/2009, ho contattato il servizio clienti telefonico di Sky Italia al quale ho comunicato la mia intenzione di recedere il contratto sopracitato e come da accordi con l'operatore ho inviato disdetta tramite fax. Inoltre ho riconsegnato il decoder di allora allo "Sky Service - Teleritz" di corso Traiano 34, 10135 Torino, poiché Sky Italia ne aveva sollecitato la restituzione. Successivamente nel 2012 mia moglie XXX ha sottoscritto un nuovo abbonamento Sky, ricevendo il codice cliente n° 000307031096 e da allora usufruiamo di quell'abbonamento. Purtroppo a ottobre 2019, imparando ad usare l'home banking mi sono reso conto che, nonostante la disdetta del 2009, da allora mensilmente Sky Italia ha sempre prelevato dal mio conto corrente 42,20€ per pagare un servizio che da 10 anni non uso, poiché la mia famiglia utilizza il nuovo abbonamento stipulato nel 2012 e intestato a mia moglie, che paghiamo regolarmente ogni mese. Ho prontamente contattato il Servizio Clienti Sky, il quale mi ha detto che il fax di disdetta risulta, ma che non si sanno spiegare come mai io continui a pagare per un contratto Sky che dovrebbe essere stato chiuso da Sky Italia stesso ormai da un decennio. Ho richiesto dunque: - l'immediata chiusura del suddetto contratto Sky intestato a me XXX, con codice cliente n° XXX - il rimborso totale della somma di 5.064€ addebitatami ingiustamente nel corso di questi 10 anni Successivamente mi sono rivolto all'associazione per la difesa dei consumatori "Altroconsumo" tramite mio figlio XXX che è loro socio. Sky Italia però, dopo numerosi solleciti, ci ha risposto solo in data 11/04/2020 in questo modo: Egregio Signor XXX, con riferimento alla comunicazione in oggetto e, senza che la presente proposta costituisca riconoscimento alcuno ma esclusivamente pro bono pacis, la scrivente Sky Italia S.r.l. si rende disponibile a: - offrire 2 mesi di visione gratuita del suo abbonamento attivo; - corrispondere a Suo favore un



importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di rimborso per le spese. Resta inteso che, a fronte di quanto sopra e con la sottoscrizione della presente, Lei dichiara di non avere null'altro a pretendere, per qualsivoglia titolo e/o ragione da Sky Italia S.r.l. in relazione a quanto in oggetto e di rinunciare sin da ora a qualsiasi ulteriore pretesa, azione, e/o rivalsa, anche futura, a qualsiasi titolo e/o ragione, nei confronti di Sky Italia S.r.l. comunque relativa alla comunicazione in oggetto. A tal fine Lei dichiara e garantisce altresì che non sono in corso ulteriori giudizi e/o procedimenti in relazione a quanto in oggetto. La invitiamo a sottoscrivere la presente per accettazione di quanto sopra riportato e ad inviarla controfirmata, indicando le Sue coordinate bancarie (IBAN). Resta inteso altresì che Lei si impegna a non divulgare a terzi l'esistenza e il contenuto del presente accordo e a mantenerlo rigorosamente riservato nonché a non divulgare a terzi ogni e qualsiasi informazione connessa o appresa in relazione alla comunicazione in oggetto restando, in difetto, responsabile per ogni pregiudizio e/o danno, anche di immagine, che Sky dovesse subire in relazione alla divulgazione del presente accordo. Le segnaliamo, infine, che entro 45 giorni dall'accettazione della suddetta proposta, provvederemo ad effettuare il rimborso dell'importo sopra indicato di € 300,00. Mi rivolgo dunque a voi, come consigliatomi da Altroconsumo, perché non intendo accettare questa misera proposta fattami da Sky Italia. Vi richiedo dunque di occuparvi del mio caso per una conciliazione che renda giustizia a quanto mi è stato sottratto ingiustamente. In attesa di una vostra risposta, vi ringrazio dell'attenzione. A presto XXX.” Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: - il rimborso totale della somma di 5.064€ addebitatagli ingiustamente nel corso di questi 10 anni da Sky Italia.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: “Con riferimento all'istanza di definizione promossa dal signor XXX si rappresenta quanto segue. Il signor XXX in data 19 giugno 2009 ha stipulato, presso un punto vendita, un abbonamento Sky con codice cliente n. XXX scegliendo, come modalità di pagamento, l'addebito diretto sul conto corrente bancario (all.1). Con lettera datata 9 settembre 2009 (all.2) il cliente ha chiesto la chiusura del suddetto abbonamento che la scrivente società ha provveduto a registrare per il 30 settembre 2009. In data 20 febbraio 2010 il signor XXX ha accettato telefonicamente di riattivare il predetto abbonamento scegliendo la composizione di pacchetti Mondo Sky + Cinema + Calcio ed aderendo alla seguente offerta commerciale: - visione gratuita del Pacchetto Cinema per 6 mesi; - ticket Calcio + Mondiali al costo una tantum di €29. In data 13 novembre 2010 il signor XXX ha chiesto l'installazione di un decoder MySky in sostituzione del decoder standard, precedentemente fornito da Sky in comodato d'uso gratuito. In data 24 novembre 2010, come si evince dall'ordine di lavoro sottoscritto dal cliente (all.3), un tecnico autorizzato Sky si è, quindi, recato presso l'abitazione del signor XXX per l'installazione del suddetto decoder. Per l'abbonamento intestato al signor XXX, la scrivente società ha erogato con regolarità i servizi richiesti emettendo le relative fatture addebitate sul conto corrente bancario. Occorre precisare che, come previsto dall'articolo 3.5 delle condizioni generali di abbonamento sottoscritte dal cliente che qui si allegano (all.4), le fatture si considereranno accettate salvo che

l'Abbonato non invii entro 15 giorni dalla scadenza della fattura – 60 giorni dal pagamento nel caso in cui invece l'Abbonato abbia optato per la domiciliazione delle fatture presso Sky - una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. Sky Italia srl [...omissis...]. Invece, il signor XXX solo in data 23 ottobre 2019 – a distanza cioè di oltre 9 anni dalla richiesta di disdetta - ha inviato una comunicazione contestando, per la prima volta, la mancata gestione della richiesta di disdetta da lui inviata nel 2009. A fronte di tale comunicazione, la scrivente società ha chiuso l'abbonamento n. XXX e, senza riconoscimento alcuno ma al solo fine di definire bonariamente la contestazione da lui mossa, ha provveduto a formulare una proposta bonaria che il signor XXX ha ritenuto di non accettare. Le pretese del Sig. XXX, risultano non solo infondate nel merito, ma anche contraddittorie, rivelandosi così del tutto pretestuose. Infatti, il Sig. XXX ha regolarmente pagato i canoni del suo abbonamento (ricevendo così più di un centinaio di addebiti mensili sul proprio conto corrente), senza mai sollevare alcuna contestazione se non dopo ben 9 anni, denotando un'evidente volontà di fruire del relativo servizio. Stessa volontà che traspare anche dai comportamenti tenuti negli anni dall'istante che appaiono in contrasto con le sue odierne pretese. Ed infatti, in data 24 novembre 2010, come si evince dall'ordine di lavoro sottoscritto dal cliente (all.3), il Sig. XXX ha ricevuto presso la propria abitazione un tecnico autorizzato Sky per l'installazione del decoder MySky, dimostrando così il proprio interesse a proseguire con l'abbonamento Sky. A fronte di quanto sopra appare evidente che la scrivente società si è limitata a chiedere il pagamento del canone relativo a un servizio regolarmente erogato e fruito dal cliente, agendo correttamente e in buona fede nei suoi confronti. Si chiede pertanto, a codesto Comitato il rigetto dell'istanza del Sig. XXX, non potendo tale contestazione dar luogo ad alcun rimborso nè indennizzo”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

L'istanza di definizione può essere solo parzialmente accolta nei termini di seguito precisati.

Oggetto dell'odierna controversia risulta essere un prosieguo fatturativo perdurato dieci anni ed emesso dall'operatore successivamente al recesso contrattuale esercitato dall'istante in data 09.09.2009 e relativo ad un'offerta sottoscritta il 19.06.2009 recante codice cliente n. 11690241.

L'utente riferisce che soltanto nell'ottobre 2019, “imparando ad usare l'home banking”, si fosse reso conto di intervenuti addebiti e prelievi, operati dal gestore, di €

42,20 mensili, per un totale di €. 5.064,00; ritenendo gli stessi non dovuti - stante l'esercitata volontà di recedere a suo tempo comunicata via fax al gestore, la riconsegna del modem presso uno Sky Service ed il conseguente mancato utilizzo del servizio (avendo peraltro nel frattempo, e cioè nell'anno 2012, stipulato la moglie nuovo contratto di abbonamento) - si risolveva quindi a sporgere reclamo il 23.10.2019 chiedendone il rimborso.

La predetta descrizione fattuale offerta dall'istante trova però solo parziale conferma dalle risultanze fornite dall'operatore.

Nelle proprie memorie difensive, Sky dà atto infatti di aver sì ricevuto la comunicazione di recesso inviata dal ricorrente, provvedendo a "registrare", in data 30.09.2009, la richiesta di chiusura dell'abbonamento; informa tuttavia che il ricorrente, il 20 febbraio 2010, accettava telefonicamente di riattivare il suddetto abbonamento scegliendo la composizione di pacchetti Mondo Sky + Cinema + Calcio ed aderiva ad offerta commerciale composta da visione gratuita del pacchetto Cinema per 6 mesi e ticket Calcio + Mondiali al costo una tantum di €. 29,00.

Pur rilevando che di tale contrattualizzazione non sia stata fornita registrazione vocale, si ritiene però non possa non essere valutato con la dovuta considerazione il verbale di sopralluogo del 24.11.2010 prodotto dal gestore, attestante un intervento tecnico di installazione di un decoder MySky conseguente e successivo alla predetta riformulazione di offerta e recante il medesimo codice cliente del contratto precedentemente in essere (cioè, il n. XXX); nella sopraccitata data, l'utente, in qualità di "titolare del contratto di abbonamento", sottoscriveva per accettazione detto ordine di lavoro, eseguito presso il proprio domicilio.

Conseguentemente, tale elemento probatorio a difesa del gestore non può portare questo Organo ad assumere la decisione di rimborsare totalmente la somma richiesta dall'istante, considerato tra l'altro che quest'ultimo, oltre a non aver documentato la sua pretesa attraverso la produzione di fatture nonché di attestazioni di avvenuti pagamenti, non ha nemmeno confutato quanto affermato dall'operatore stesso replicando entro i termini assegnati alle parti, né ha disconosciuto la firma apposta sul verbale di sopralluogo depositato agli atti.

Sul punto, preme ancora sottolineare che, in dieci anni, appare poco probabile che l'istante non abbia avuto modo, secondo l'ordinaria diligenza, di controllare il proprio c/c per rilevare i continui prelievi mensili e procedere tempestivamente ad effettuare un reclamo all'operatore. Ferma restando quindi l'impossibilità di poter restituire all'istante la complessiva somma richiesta, si ritiene tuttavia, di potergli accordare il rimborso delle fatture emesse dal gestore nel periodo ricompreso tra il 09.10.2009, data di efficacia del recesso comunicato dall'istante con fax del 09.09.2009 (conformemente ai principi generali in punto di efficacia dello stesso) ed il 24.11.2010, data di intervento del tecnico

Sky per la sostituzione del decoder, nell'impossibilità di poter accertare l'effettiva data di riattivazione del contratto avente codice cliente XXX.

In proposito, occorre ancora ricordare 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". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa; diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, non risultando che, entro il suddetto termine di 30 giorni, Sky abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale (non avendo il gestore chiarito quale operazione abbia effettivamente eseguito in data 30.09.2009, stante l'utilizzo del verbo "registrare") è da evidenziarsi che l'utente avesse comunque, in prima battuta, manifestato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto; si reputa quindi che per il lasso temporale sopra specificato si possa disporre la restituzione di quanto fatturato dall'operatore.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a rimborsare le fatture emesse nel periodo ricompreso tra il 09.10.2009 ed il 24.11.2010.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

Torino, 21 marzo 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli