

DELIBERA N. 57/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/252419/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 aprile 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*”;

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. 390/21/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”

autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096908 del 03/03/2020;

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. 12633xxxx, lamenta la mancata gestione del recesso dal servizio DAZN collegato all'abbonamento di Sky.

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

- in data "03/10/2019 [aderiva] alla prova di un mese gratuito del servizio DAZN. Il 20/10/2019 come pubblicamente indicato da SKY [sottometteva] formale richiesta per essere ricontattato per la disdetta di tale servizio. Il 25/10/2019 non avendo ricevuto alcuna risposta h[a] dovuto inviare una PEC a SKY con formale richiesta di disdetta diffidando SKY dall'effettuare alcun addebito";
- "il 13/11/2019 SKY emette[va] Fattura Nr. 209461284 per il servizio DAZN. Il 14/11/2019 SKY (...) comunica[va] l'avvenuta disdetta del servizio DAZN";
- tuttavia riscontrava il prosieguo della fatturazione del suddetto servizio;
- "il 25/11/2019 invi[ava] formale reclamo per l'avvenuta ingiustificata fatturazione nonostante la (...) formale diffida. Il 29/11/2019 SKY riconosce[va] l'errore [dicendo che sarebbe stata] loro cura inviar[e] adeguato storno. Il 12/12/2019 SKY (...) invia[va] una seconda fattura nr. 210427460 sempre per il servizio DAZN. Il 17/12/2019 invi[va] secondo formale reclamo per questo comportamento avvertendo SKY che avre[bbe] avviato la (...) procedura di conciliazione".

In data 21 febbraio 2020 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, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“la restituzione di 15,98 € più gli interessi legali calcolati a partire dal 01/11/2019 sino al giorno in cui la cifra verrà liquidata”;*
- ii) *“366,00 € come indennizzo per il tempo speso per la costruzione della pratica (8 ore) sottratto alla mia famiglia e alla (...) vita privata, acquisizione della necessaria documentazione, studio della stessa, studio delle normative, energia elettrica consumata e ulteriori costi accessori sostenuti”.*

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 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, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- con riferimento alla domanda *sub ii)*, contenente richieste implicitamente risarcitorie, si rileva che la stessa non trova accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione inerente alla mancata lavorazione della disdetta dal servizio DAZN offerto da Sky per un mese di prova gratuito.

Nel merito.

L'operatore non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "*...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.*". Dalla documentazione in atti, l'utente ha assolto il proprio onere probatorio producendo copia della disdetta contrattuale ed i reclami. Viceversa l'operatore non ha fornito alcuna prova del proprio adempimento. Pertanto, alla luce di quanto esposto, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante relativamente all'inadempimento di Sky.

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub i*) il diritto dell'utente allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento), del costo per il servizio DAZN indebitamente emesse da Sky, con riferimento al codice cliente n. 12633xxx, successive alla data della disdetta dal suddetto pacchetto offerto per un mese in promozione gratuita dall'operatore Sky e non rinnovato dall'istante, ossia a far data dal 25 ottobre 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con la quale aveva formalizzato con PEC la richiesta di disdetta. L'istante ha, altresì, diritto al ritiro a propria cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Si precisa, inoltre, con riferimento alla domanda *sub ii*), che non può essere accolta la domanda d'indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, atteso che non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile, oltre al riconoscimento dello storno/rimborso della fatturazione emessa. Tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*ex multis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR e Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Infine, con riferimento alla domanda *sub ii*), si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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 dal Sig. xxxx in data 03/03/2020 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati, con riferimento al codice cliente n. 12633xxx, per il servizio DAZN, a far data dal 25 ottobre 2019 fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'istante ha, altresì, diritto al ritiro a propria cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.
4. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)