

## **DELIBERA N. 104/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)  
(GU14/249172/2020)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 22 giugno 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 della società xxxxx, del 25/02/2020 acquisita con protocollo n. 0085712 del 25/02/2020;

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. xxxxx, 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 7 maggio 2019 inviava una raccomandata A/R di disdetta contrattuale; “*ma continua[va] a ricevere addebiti da Sky*”;
- il 15 ottobre 2019 riceveva una lettera di recupero del credito da parte di un’agenzia incaricata in merito a fatture insolite che non aveva ricevuto;
- in data 2 novembre 2019 inviava all’operatore, per il tramite del legale, un reclamo a mezzo PEC, con il quale lamentava la mancata lavorazione del recesso contrattuale. Chiedeva copia delle fatture non ricevute.

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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300.00*”:

- i) “*storno insoluto*”,
- ii) “*indennizzo mancata risposta al reclamo*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Sky, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato, in data 10 aprile 2020, una memoria difensiva con la quale ha dedotto che quanto affermato da parte

istante, “*abbonata in forza di contratto n. 16221150 (doc. 2), è totalmente infondato in fatto e in diritto*”.

L’operatore ha ritenuto opportuno, “*innanzitutto, evidenziare che nel momento in cui inviava la disdetta, l’abbonata era già morosa di ben € 558,76 in rapporto alle seguenti fatture:*

- *la fattura n. 801682949 dell’1/3/2019 di € 279,38 relativa al canone del mese di marzo 2019 (doc.3);*
- *la fattura n. 803516382 dell’1/4/2019 di € 279,38 relativa al canone del mese di aprile 2019 (doc.4)”.*

L’operatore ha, inoltre, evidenziato che:

- *con “lettera raccomandata del 7/5/2019 la xxx inviava (...) disdetta, avvalendosi della cosiddetta Legge Bersani (doc. 5). La disdetta, pervenuta a SKY in data 8/5/2019, veniva correttamente gestita. Ed infatti, la fattura e n. 805050151 dell’1/7/2019 di € 570,29, relativa alle mensilità di maggio e giugno 2019 e ai costi operatore (doc. 6), veniva stornata per il periodo dal 7/6/2019 al 30/6/2019 con nota di credito di € 204,00 (doc. 6)”;*
- *“la posizione debitoria di [parte istante] aumentava di ulteriori € 366,29”.*
- *“Ad oggi, infatti, l’insoluto di [parte istante] è pari a € 925,05, importo questo che del tutto legittimamente è stato richiesto alla debitrice, anche tramite azione di recupero crediti”.*

L’operatore ha dedotto, quindi, che la “*richiesta di storno dell’insoluto è quindi del tutto infondata e dovrà essere disattesa; viceversa l’istante dovrà provvedere al pagamento di quanto dovuto*”.

Inoltre, “[*q*]uanto poi alla richiesta di “*indennizzo mancata risposta al reclamo*” [*ha contestato*] la richiesta innanzitutto in quanto mai è pervenuto alcun reclamo; del resto lo stesso istante adduce di aver inviato un reclamo in data 2/11/2019 di cui tuttavia non vi è traccia alcuna (e del resto lo stesso istante non lo produce, né si premura di esplicitarne l’ipotetico contenuto)”.

La società Sky, “*infine, [ha evidenziato] che l’istante non ha ancora provveduto a restituire gli apparati di proprietà di SKY (decoder avente matricola AF1 20303904189468 e smart card avente Matricola n. 000408366540); gli stessi possono essere restituiti presso uno SKY Service*”.

In conclusione l’operatore ha dedotto che “[*t*]utte le domande svolte da parte istante dovranno pertanto essere disattese”.

### **3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore**

Parte istante, per il tramite del legale, nell’ambito del contraddittorio, con nota del 10 aprile 2020 ha ribadito “*che il gestore non ha mai provveduto a rispondere al reclamo del 02.11.2019 che si produce in copia, inviato a mezzo [PEC] con ricevuta di*

*avvenuto consegna; si insiste pertanto nel riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima prevista dalla Delibera AGCOM di riferimento”.*

*Parte istante ha aggiunto che “[p]er quanto riguarda le tre fatture insolute cui fa riferimento il gestore nella sua memoria, esse non sono state mai ricevute dal gestore ed infatti nel reclamo del 02.11.2019 si chiedeva proprio una copia delle stesse per poter verificare la correttezza degli importi richiesti. Peraltro, si rammenta che il cliente ha ricevuto una lettera di recupero crediti da SERFIN, che si produce in copia, datata 15.10.2019, dove le tre fatture si richiedono per l'intero, anche la terza di euro 570,29 e solo successivamente il gestore si è attivato per emettere nota di credito a parziale della stessa ed anch'essa mai pervenuta alla cliente”.*

*Infine ha dedotto che, “[i]n ogni caso, si ritiene che il periodo trascorso tra i tempi di lavorazione della disdetta del 7 maggio 2019 e quello dell'ultimo periodo fatturato (30.06.2019), configuri la fattispecie dei servizi non richiesti e pertanto indennizzabili ai sensi della Delibera AGCOM di riferimento”.*

*L'operatore, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato, in data 30 aprile 2020, una nota nella quale ha ulteriormente ribattuto che “[i]n relazione a quanto dedotto dall'istante nella propria memoria, si evidenzia che, trattandosi di cliente business, le fatture vengono sempre inviate all'abbonato avendo anche una finalità fiscale. Inoltre lo stesso era anche destinatario di fatture elettroniche. Pertanto le contestazioni sono infondate. Quanto al reclamo, a quanto pare giunto a contratto ampiamente cessato, non si può non ricordare che a tutto voler concedere, a fronte di un reclamo del 2/11/2019, il computo di qualsivoglia indennizzo potrebbe calcolarsi dal 2/12/2019 al 21/2/2019 (data di udienza di conciliazione). Si aggiunga che la posizione contabile è stata comunque regolarizzata da SKY con emissione di nota di credito e ciò, per costante orientamento dell'Autorità, non comporta applicabilità di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti; la domanda si appalesa quindi infondata ma, prima ancora, nuova e come tale inammissibile”.*

Con nota depositata in pari data, parte istante ha ribadito nuovamente quanto dedotto in replica.

#### **4. 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.

##### Sulla lavorazione del recesso.

Parte istante lamenta il prosieguo della fatturazione dopo il recesso contrattuale ricevuto dall'operatore l'8 maggio 2019, laddove l'operatore deduce la correttezza della propria fatturazione.

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 dell'art. 10.2 delle *“Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Televisivi per business”* di Sky che stabilisce efficacia del recesso *“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 raccomandata del 7 maggio 2019, ricevuta dall'operatore, come dal medesimo dedotto in memoria, in data 8 maggio 2019. Sul punto l'operatore ha dedotto che la disdetta veniva correttamente gestita, con la successiva emissione della nota di credito, che l'utente, con propria successiva nota di replica, dichiara non pervenuta.

Pertanto, atteso che l'operatore ha ricevuto l'8 maggio 2019 la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 7 giugno 2019, 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° 16221150 emessa successivamente al 7 giugno 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, al netto di eventuali note di credito emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Viceversa, con riferimento alla domanda specificata dall'utente in fase di replica, con cui chiedeva un indennizzo per la ritardata risoluzione del recesso, qualificando il disagio come servizio non richiesto, si osserva che l'istante non ha diritto ad 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).

#### Sulla mancata risposta del reclamo.

Infine, può essere accolta la richiesta dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'*“indennizzo mancata risposta reclamo”*.

Agli atti del procedimento risulta il reclamo a mezzo PEC, per il tramite del legale, in data 2 novembre 2019, che non risulta riscontrato dall'operatore.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 2 dicembre 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 2 novembre 2019) ed il *dies ad quem* nella data del 21 febbraio 2020, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 202,50 (duecento due/50), calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per gli 81 giorni di mancato riscontro al citato reclamo.

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 xxxx., in data 25/02/2020, 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) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 202,50 (duecento due/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. 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 di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° xxxxemessa successivamente al 7 giugno 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 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, 22 giugno 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.)