

DELIBERA N. 105/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/400118/2021)**

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 dell'utente xxxx, del 26/02/2021 acquisita con protocollo n. 0103030 del 26/02/2021;

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. xxxx, lamenta, per la stagione 2018/2019, l'impossibilità di fruire con il pacchetto *"Sky Calcio"* di tutti gli eventi sportivi relativi al campionato di serie A.

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

- inviava una comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R (ricevuta dall'operatore il 20 agosto 2018) con la quale *"comunica[va] di voler disdire il contratto in atto, per un intervento unilaterale da parte [della società Sky] che, pur mantenendo inalterato il costo dell'abbonamento, ha modificato significativamente il pacchetto delle partite di calcio di serie A in visione"*. Avvisava, altresì, che avrebbe *"provveduto quanto prima a rimuovere la domiciliazione bancaria"*.
- in data 2 luglio 2019 inviava, a mezzo PEC, un reclamo, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, con cui lamentava la variazione delle condizioni contrattuali che non gli avrebbero permesso di poter usufruire del pacchetto Sky-calcio così come era stato prospettato al momento dell'adesione. Nel reclamo comunicava di aver provveduto a recedere dal contratto;
- restituiva gli apparati il 10 febbraio 2021 (come da ricevuta).

In data 15 dicembre 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 *"risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa"*;
- ii) lo *"storno integrale della morosità fino a chiusura del ciclo di fatturazione"*;

- iii) il “ritiro pratica del recupero del credito a cura e spese del gestore”;
- iv) l’“indennizzo da stabilirsi per i disagi, errata fatturazione, mancate risposte scritte ai reclami scritti, inadeguata informazione ed assistenza ricevuta”;
- v) il “riconoscimento spese di procedura”.

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;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere la “risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa”, in un’ottica di *favor utentis*, verrà esaminata alla luce della documentazione in atti, ovvero in relazione alla lettera di disdetta datata 20 agosto 2018 depositata dall’utente e, dunque, alla lamentata ritardata lavorazione di tale recesso contrattuale riferito al codice contratto oggetto di contestazione;
- con riferimento alla domanda *sub iv)*, contenente richieste implicitamente risarcitorie “*per i disagi*” subiti, 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).

Sempre in via preliminare, con riferimento alla richiesta *sub iv)* per la parte volta ad ottenere l’indennizzo per una “*inadeguata informazione ed assistenza ricevuta*”, deve osservarsi che non rientra nell’ambito di competenza di questo Corecom la cognizione in ordine a mancata trasparenza e pratica commerciale scorretta, come ad eventuali violazioni del Codice del consumo di cui al D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 da parte di operatori di comunicazioni elettroniche, violazioni cui, del resto, non corrisponde

alcuna fattispecie di indennizzo tra quelle espressamente previste ai sensi del Regolamento sugli Indennizzi.

A chiarimento della doglianza dell'utente, è opportuno evidenziare che la stessa s'incentra sull'esclusione, nell'ambito del pacchetto Sky-calcio, della fornitura del servizio di pay-tv in relazione alla trasmissione di alcune competizioni calcistiche del Campionato di Serie A per la stagione 2018/2019, senza darne preventiva comunicazione al cliente.

Con riferimento alla *res controversa*, giova richiamare la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole.

Sul punto si richiama la Delibera Agcom n. 488/18/CONS del 16 ottobre 2018, la quale, in merito al pacchetto Sky-calcio per il Campionato di Serie A per la stagione 2018/2019, ha stabilito l'operatività dello *ius variandi* di cui in premessa.

L'Autorità ha precisato, infatti, che le per le *“modifiche intervenute rispetto al pacchetto de quo, deve ritenersi applicabile (...) la disciplina sullo ius variandi di cui all'art. 70, comma 4, del “Codice delle comunicazioni elettroniche”, con la conseguenza che gli utenti, sottoscrittori del pacchetto alle previgenti condizioni, avrebbero dovuto essere informati, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5 dell'Allegato A, alla delibera n 519/17/CONS, del loro diritto di esercitare il recesso senza costi di disattivazione né penali, anche in presenza di offerte promozionali”*.

Alla luce di quanto suesposto la richiesta d'indennizzo *sub iv)*, considerata sotto il profilo del mancato rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), non può essere accolta.

Viceversa, possono essere accolte le domande *sub ii)* e *iii)* considerate congiuntamente per le regioni che seguono.

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, ricevuta dall’operatore, come da documentazione in atti, in data 20 agosto 2018. Sul punto l’operatore nulla ha dedotto, attesa l’assenza di memorie in atti.

Pertanto, atteso che l’operatore ha ricevuto il 20 agosto 2018 la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 1° ottobre 2018, 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. xxx emessa successivamente al 1° ottobre 2018, 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 a parte della domanda *sub iv*), con cui chiedeva un indennizzo per la ritardata risoluzione del recesso, 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).

Di contro, può essere accolta la richiesta dell’istante *sub vi*) per la parte volta ad ottenere l’“*mancate risposte scritte ai reclami scritti*”.

Agli atti del procedimento risulta il reclamo a mezzo PEC, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento, in data 2 luglio 2019, che seguiva la lettera raccomandata di disdetta sopracitata dove l’istante aveva citato la motivazione del recesso.

Sul punto si rileva che, nel corso della presente istruttoria, vista l’assenza di memorie in atti, la società Sky non ha dimostrato di avere dato riscontro al reclamo sopracitato,

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”.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di “risposta cumulativa” facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

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 settembre 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 2 luglio 2019) ed il *dies ad quem* nella data del 26 febbraio 2021, data del deposito dell’istanza di definizione.

Di conseguenza l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 300,00 (trecento/00), calcolato nella misura massima prevista.

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/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 Sig. Luciano Luciani, in data 26/02/2021 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 (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. xxx emessa successivamente al 1° ottobre 2018, 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
3. 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 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. 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 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.
5. 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.)