

DELIBERA N. 43/2020

**[REDACTED] / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/89537/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 27/02/2019 acquisita con protocollo n. 0084303 del 27/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, signora [REDACTED], titolare del servizio in abbonamento con la società SKY Italia, codice cliente [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 27/02/2019 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di archiviazione per mancata comparizione dell' operatore (verbale del 19.02.19) contesta a Sky Italia, come descritto nel formulario UG e richiamato in sede di deposito domanda di definizione, quanto segue: “In data 03.12.2018 formulavo il mio diritto di recesso attraverso apposito modello di disdetta rinvenibile sul sito ufficiale SKY inviato a mezzo PEC.

Nei giorni successivi venivo contattato da alcuni operatori che mi comunicano che il diritto di recesso non era idoneo poiché non era espressamente dichiarato di voler usufruire del Decreto Bersani (ovviamente preciso il modello è quello sul sito ufficiale di SKY). In data 13.12.2018 mi venivano oscurati i canali per la visione della TV in modo ingiustificato ed illegittimo poiché avevo comunque pagato l'ultima fattura e ho (avevo) il diritto di vedere i programmi fino allo scadere dell'ultima mensilità regolarmente versata.”

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: “Indennizzo automatico per disattivazione del servizio senza giusta causa e giustificato motivo (ho pagato tutte le fatture). Indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale e nella difficoltà a potermi fare esercitare il mio diritto di recesso. Ripristino del servizio per la mensilità pagata. Indennizzo per mancata erogazione del servizio. Indennizzo per spese di procedura e comportamento scorretto alla pratica conciliativa” - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non si è costituito nel procedimento di definizione. L' istante non ha depositato successive memorie e/o documentazione a sostegno delle propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La disattivazione del servizio offerto dall'operatore Sky, come previsto dalle condizioni contrattuali, opera in due modalità: alla scadenza naturale del contratto, almeno 30 giorni prima della data di rinnovo automatico; · a scadenza anticipata rispetto alla scadenza del contratto ed il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della disdetta.

In quest'ultimo caso l'utente si avvale della legge Bersani, approvata nel 2007, e solo in questa ipotesi la società richiede il pagamento di una somma a titolo di costi dell'operatore. In particolare le modalità di recesso e disdetta sono descritte al punto 3.3 delle condizioni generali di abbonamento residenziale Sky consultabili sul sito. L'utente lamenta il blocco del servizio da parte dell'operatore effettuato in data 13.12.2018 successivo alla comunicazione di recesso sostenendo che, avendo pagato l'ultima fattura, aveva ancora diritto alla visione dei canali.

Allega disdetta del 3 dicembre 2018 e successiva dell'11 dicembre 2018 che ha provveduto a rinoltrare a mezzo pec a seguito di colloquio con l'operatore.

Allega altresì una comunicazione, nella quale non è indicata la data di ricezione, in cui Sky invita la ricorrente a prendere contatti per importanti informazioni ricordando che potrà usufruire del servizio sino alla data del 11 gennaio 2019.

L'utente non chiarisce, ai fini di una corretta istruttoria, se trattasi di disdetta alla scadenza naturale del contratto (effettuata 30 gg prima della data di rinnovo automatico) o di libero recesso indipendentemente dalla scadenza naturale del rapporto. Si presume, analizzando la vicenda, che l'operatore abbia contattato la cliente ed invitata a redigere la richiesta di disattivazione corretta con richiamo alla legge Bersani poiché il modello inviato in precedenza (del 03.12.18) era relativo all'ipotesi di disdetta alla scadenza naturale del contratto.

La ricorrente, al fine di una più chiara visione della vicenda, non chiarisce tale circostanza né allega copia del contratto.

Riguardo la richiesta di ripristino del servizio e indennizzo per sospensione è vero che l'operatore comunica come da allegato che la visione era prevista sino al 11 gennaio 2019 ma non è indicata dalla ricorrente, come sopra già rilevato, la data di ricezione di questa comunicazione per poter ricostruire temporalmente i vari passaggi ed i contatti con l'operatore. Non allega soprattutto copia né dell'ultima fattura né del pagamento della fattura stessa che, a suo dire, avrebbe regolarmente onorato. Ciò consentirebbe di individuare temporalmente quale sia l'ultima mensilità corrisposta e che darebbe il diritto

alla ricorrente di vedere la programmazione “sino allo scadere dell’ultima mensilità regolarmente pagata”. La mancanza di questi elementi rende impossibile una corretta ricostruzione della vicenda. Ne consegue, in definitiva, l’impossibilità di accogliere la domanda e riconoscere alcun tipo di indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l’integrale rigetto dell’istanza avanzata dall’utente, spese compensate.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

