

DETERMINA n. 5/2022 Fascicolo n. GU14/470436/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente), del 29/10/2021 acquisita con protocollo n. 995 del 29/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto cod. cliente n. 23199312, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) stipulava un contratto nell’agosto 2019 presso un negozio Sky, tuttavia non gli veniva consegnata copia del contratto; b) con raccomandata a/r del 28 settembre 2020 comunicava la disdetta del contratto;

c) nel giugno 2021 si avvedeva del fatto che l'operatore, nonostante la disdetta e la mancata fruizione del servizio, aveva continuato ad addebitare costi; d) inoltre, mentre il canone ammontava a 34,90 euro mensili, gli addebiti erano dell'importo di 44,90 euro mensili, da novembre 2020 a maggio 2021; e) non vi sono apparati da restituire; f) non ha mai ricevuto fatture da Sky e ciò ha inizialmente determinato una morosità, non imputabile al cliente, in virtù della quale sono state imputate penali, mai restituite; g) con pec del 18 giugno 2021 è stato inoltrato reclamo, non riscontrato. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) la cessazione del contratto e della fatturazione in esenzione costi; II) storno dell'insoluto; III) rimborso di quanto indebitamente corrisposto, penali ed interessi per ritardato pagamento; IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi. A fini di integrazione dell'istruttoria il Responsabile del procedimento chiedeva all'istante, in data 15 febbraio 2022, di depositare la copia della disdetta del contratto, assegnando un termine di 10 giorni. In esito alla richiesta, l'istante ha ribadito quanto già dichiarato.

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati. L'istante ha dichiarato di aver inviato la disdetta del contratto il 28 settembre 2020 e, a sostegno di quanto affermato, ha depositato la ricevuta della raccomandata a/r inviata all'operatore, omettendo tuttavia di versare al fascicolo anche la richiesta di cessazione del contratto. Tale mancata allegazione impedisce a questo Comitato di verificare che la raccomandata inviata sia effettivamente la richiesta di cessazione del servizio, potendo aver l'istante inviato all'operatore una raccomandata di qualsiasi contenuto. Per questi motivi, la domanda di cessazione del contratto, della fatturazione e di storno di importi non può essere accolta. Per quanto poi concerne la fatturazione, l'istante assume di aver pagato importi eccedenti la cifra pattuita, dichiarando che il canone previsto dal contratto ammontava a 34,90 euro mensili e che il medesimo è stato indebitamente portato dal gestore a 44,90 euro mensili. A questo riguardo, deposita un estratto conto del proprio istituto di credito il quale evidenzia addebiti mensili pari a 34,90 euro sino al mese di agosto 2020, addebiti che ammontano invece, a decorrere dal mese di settembre 2020 e sino a maggio 2021, a 44,90 euro mensili. Tanto premesso, considerato che l'operatore nulla ha dedotto in punto, merita accoglimento la richiesta di rimborso dei canoni per l'importo eccedente la somma di euro 34,90 mensili, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. L'istante contesta inoltre l'addebito di penali e di interessi per ritardato pagamento, che ritiene non dovute, tuttavia dalla documentazione presente in atti non risultano addebiti a tale titolo, con la conseguenza che la richiesta di storno/rimborso non può essere accolta. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, atteso che non risulta alcun riscontro alla segnalazione, via pec, del 18 giugno 2021. Pertanto, considerati i 45 giorni liberi a favore dell'operatore per rispondere al reclamo e tenuto conto che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione utile di confronto fra le parti, si è tenuta il 29 ottobre 2021, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, spetta la somma di euro 142,50 (2,50 euro/die X 57 gg, calcolati a decorrere dal 2 settembre 2021). Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2021, è tenuta a - effettuare i rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; corrispondere all'istante la somma di euro 142,50 (centoquarantadue/50), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Simonetta Silvestri