DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/422002/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / 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. 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/05/2021 acquisita con protocollo n. 0213623 del 06/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

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. 2102xxxx, lamenta l'addebito di costi per il recesso.

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

- di essere stato *“titolare di un abbonamento con Sky con durata dal 13.02.2020 al 01.03.2021 (Codice Cliente 2102xxxx)”*.
- Di aver comunicato all'operatore, in data 6 settembre 2020, a mezzo PEC, l'intenzione di recedere dal contratto a decorrere dalla data della sua naturale scadenza. Infatti *“[n]elle condizioni del contratto (paragrafo 3.3 II) è previsto che, per disdire alla scadenza del contratto, dovrà essere inviata una comunicazione con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza naturale”*;
- *“pertanto inviava disdetta dallo stesso con pec in data 06.09.2020 facendo espresso riferimento al fatto che intendeva recedere dall'abbonamento con effetto dalla scadenza naturale dello stesso, cioè in data 28.02.2021, e non prima”*.
- Tuttavia riceveva *“in data 08.12.2020 una fattura (n. 26156xxxx) (...) nella quale ven[ivano] addebitati costi di recesso anticipato non dovuti in quanto (...) non [aveva] inteso recedere anticipatamente dal contratto. Nel novembre 2020 il servizio oggetto dell'abbonamento veniva interrotto; [l'istante] in data 23.11.2020 provvedeva a riconsegnare il modem. [L'istante] chiede[va] lo storno totale dell'insoluto Sky, lo storno di fatture di successiva eventuale emissione fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica di recupero del credito”*;
- ha inoltre osservato, nel merito dell'istanza, che, *“come specificato dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, con Delibera n° 70/10/ CIR, “In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione”*.

In data 4 maggio 2021 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 quantificando:

- i) *“lo storno totale dell'insoluto Sky, lo storno di fatture di successiva eventuale emissione fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica di recupero del credito”*.

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 dell'utente si incentra sulla errata lavorazione della richiesta di recesso contrattuale. Dagli atti del procedimento risulta, infatti, che l'istante con PEC del 6 settembre 2020 abbia inviato all'operatore Sky la disdetta in vista della naturale del contratto stabilita nel giorno 1° marzo 2021. Tuttavia, l'operatore erroneamente cessava il contratto nel novembre 2020, con conseguente addebito di costi non dovuti a titolo di recesso anticipato, di cui alla fattura n. 26156xxxx dell'8 dicembre 2020 pari ad euro 315,80 a titolo di "*chiusura e variazione dell'abbonamento*". In conseguenza di ciò restituiva gli apparati in data 23 novembre 2020.

Sul punto si ribadisce che l'operatore ha lasciato incontestato la doglianza dell'istante, laddove avrebbe dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione emessa.

Al riguardo si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ciò premesso, in relazione al codice cliente n. 2102xxxx, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fattura n. 26156xxxx dell'8 dicembre 2020 pari ad euro 315,80 (trecento quindici/80) a titolo di "*chiusura e variazione dell'abbonamento*" fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto

Infine, 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.

DETERMINA

- La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione al codice cliente n. 2102xxxx, la 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) della fattura n. 26156xxxx dell'8 dicembre 2020 pari ad euro 315,80 (trecento quindici/80) a titolo di "*chiusura e variazione dell'abbonamento*" fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

- 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.

- La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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 dirigente

Cinzia Guerrini

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