

DETERMINA 54 Fascicolo n. GU14/478591/2021

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. 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

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;

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;

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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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 26/11/2021 acquisita con protocollo n. 0463959 del 26/11/2021;

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. 2366xxxx, lamenta la mancata lavorazione del recesso, nonché l’omessa risposta al reclamo.

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

- “di aver disdettato il contratto a luglio 2020 con procedura online suggerita dal call center Sky, ma di continuare a ricevere fatture”.
- In data 7 ottobre 2021 inviava un reclamo a mezzo PEC, per il tramite del legale, con il quale comunicava “che (...) l’abbonamento Sky n. 2366xxxx [era] stato annullato già nel Luglio del 2020, attraverso la (...) procedura on line, come indicato (...) [dagli] operatori [del call center Sky]”. Nel reclamo suggeriva, altresì, che sarebbe “risult[to] agevole [per l’operatore] controllare l’inutilizzo [del servizio] da quella data”. Chiedeva quindi: “l’annullamento delle fatture n. 66146xxxx dell’importo di Euro 139,61 e n. 60068xxxx dell’importo di Euro 34,90, oggetto della (...) comunicazione [di Sky] del 5/2/2021 (...), nonché di tutte le eventuali successive fatture sino a fine ciclo”.

In data 23 novembre 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.

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

- i) “storno insoluto”;
- ii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore, con memoria del 13 gennaio 2022, nell’ambito del contraddittorio, ha preliminarmente richiamato che l’istante “assume (...) che, nonostante l’invio di regolare disdetta dal contratto in essere nel mese di luglio 2020, avvenuta con modalità “on line”, SKY avrebbe continuato ad emettere fatture [e] chiede, pertanto, lo storno dell’insoluto a suo carico, oltre ad un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo”.

L'operatore ha dedotto che *“le contestazioni della sig.ra XXX sono prive di fondamento alcuno per i seguenti motivi”*.

- *“Il contratto in parola risulta essere stato stipulato in data 23.06.2020 (con attivazione in data 25.06.2020); trattasi, in particolare, di abbonamento SKY TV + SPORT ad € 29,90 mensili con successiva adesione al pacchetto SKY TV+SPORT+CALCIO ad € 44,90 con scadenza dello stesso in data 01.07.2021”*
- *“Non risulta, né è stata comprovata dall'istante, alcuna disdetta effettuata "on line" nel periodo indicato (luglio 2020)”*.

L'operatore ha osservato che *“[d]a una verifica della posizione contabile della sig.ra XXX, inoltre, risultano insolute le seguenti fatture:*

- n. 66146xxxx dell'01.12.2020 di € 139,61 (per il periodo settembre, ottobre e novembre 2020)
- n. 60068xxxx dell'01.01.2021 di €34,90 (per il mese di gennaio 2021)

E così per un totale di € 174,51 di cui SKY è creditrice”.

L'operatore Sky ha, altresì, aggiunto che *“[a] causa del mancato pagamento delle suddette fatture è intervenuta la cessazione definitiva di qualsivoglia visione in data 25.08.2021”* e che *“[q]uesta l'unica e vera ragione della cessazione del contratto in parola”*.

L'operatore Sky ha evidenziato di non ritenere, *“pertanto, che [l'istante] debba essere rimborsata alcuna somma; anzi, l'istante è debitrice nei confronti di SKY della somma di € 174,51 di cui si chiede il pagamento”*.

Inoltre, *“[c]on particolare riferimento, poi, alla richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo, [l'operatore Sky ha evidenziato] che l'unica comunicazione ricevuta da SKY è la PEC del 07.10.2021 e che il deposito dell'istanza di conciliazione è avvenuto in data 15.10.2021, a soli 8 giorni di distanza, e, quindi, prima ancora che scadessero i 30 giorni di tempo per il riscontro da parte di SKY, come previsto dalla Carta dei Servizi (estratto - doc. 3)”*.

Ha dedotto, sul punto, *“[n]ulla, pertanto, si ritiene debba essere corrisposto all'istante neppure sotto tale profilo*.

Infine la società Sky ha concluso che *“alla luce di quanto esposto (...) ritiene di aver agito correttamente e che nulla debba essere restituito o corrisposto alla sig.ra Pardi ad alcun titolo”*.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, con propria nota di replica, ha *“ribadi[to] che la cliente ha disdetto il contratto a luglio 2020 con procedura online suggerita dal call center Sky, dopodiché non ha più utilizzato il servizio (come facilmente verificabile dal gestore) e tutte le fatture successive alla disdetta non sono dovute”*.

Parte istante ha concluso pertanto *“insiste[ndo] nella richiesta di storno dell'insoluto e di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 7.10.2021 cui si allega copia con ricevuta di avvenuta consegna PEC”*.

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.

La domanda *sub i)* di *“storno insoluto”* rivolta dall'istante in ragione della mancata lavorazione del recesso, asseritamente effettuato *“a luglio 2020 con procedura online suggerita dal call center Sky”* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

La doglianza dell'utente s'incentra sul prosieguo della fatturazione, nonostante l'invio di regolare disdetta all'operatore. Di contro l'operatore Sky ha dedotto che “[n]on risulta, né è stata comprovata dall'istante, alcuna disdetta effettuata "on line" nel periodo indicato (luglio 2020)”.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva l'assenza della suddetta documentazione in atti volta a circoscrivere la doglianza. L'utente si limita a fare generico riferimento all'inoltro, tramite procedura online, nel luglio 2020 del recesso contrattuale e non ha integrato l'istanza, anche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione relativa al recesso asseritamente inoltrato. In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova di tempestive segnalazioni rivolte all'operatore Sky per ottenere la cessazione del servizio come richiesto.

Ne deriva che, attese le controdeduzioni di Sky circa il mancato ricevimento di alcuna richiesta di recesso, la domanda dell'utente *sub i)* non può essere accolta.

Viceversa, può essere accolta la richiesta dell'istante *sub ii)* con cui l'istante lamenta la “mancata risposta al reclamo”.

In primis si osserva che si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, che sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, si ritiene, tuttavia, di doversene discostare, per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Agli atti del procedimento risulta che il reclamo a mezzo PEC del 7 ottobre 2021 non sia stato 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 6 novembre 2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 7 ottobre 2021) ed il *dies ad quem* nella data del 23 novembre 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 42,50 (quarantadue/50), calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 17 giorni di mancato riscontro al citato reclamo.

DETERMINA

Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/11/2021, 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 42,50 (quarantadue/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.)