

DELIBERA N. 46/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.P./ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(SMA14/687004/2024)**

L'Autorità

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e Reti del 13 novembre 2024;

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 modificata 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell’11 settembre 2024;

VISTA l’istanza di G.P. del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0169352 del 19/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante è stato cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL, con codice cliente 3647xxx, ed in data 22/09/22 ha manifestato l'espressa volontà di risolvere il rapporto contrattuale inviando comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata servizioclientisky@pec.sky.it. Successivamente ha rimandato la predetta richiesta anche in data 17/02/2023 ed in data 03/05/2023, come da richiesta dei vari operatori della società convenuta. Nonostante ciò, ha ricevuto solleciti di pagamento da parte della Serfin97 s.r.l.. Inoltre, ha pagato la somma di euro 125.67 relativamente al rapporto contrattuale con codice cliente 3647xxx, relativa alla fattura N.455103xxx, acquisita agli atti del procedimento. In data 23/01/2024 ha inoltrato ulteriore reclamo a mezzo posta elettronica certificata ove si sollecitava la risoluzione di qualsiasi rapporto contrattuale in essere nonché l'annullamento di ogni pretesa creditoria avanzata. Sulla base di tale ricostruzione, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. Risoluzione del rapporto contrattuale; 2. Annullamento pretesa creditoria e ritiro pratica di recupero credito; 3. Indennizzo per mancata/ritardata risoluzione contrattuale, 4. Indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Le domande svolte dal sig. P. sono del tutto infondate, per i motivi che seguono. Nella documentazione che lo stesso istante allega viene dato atto che gli indirizzi pec utilizzati dallo stesso in data 22.09.22 e 17.02.23 erano errati, tant'è che viene prodotta solo una ricevuta PEC di accettazione, cioè la ricevuta che il sistema rilascia per confermare che il messaggio è stato inoltrato. Manca invece la ricevuta PEC di consegna, cioè la ricevuta che attesta la consegna del messaggio nella casella postale del destinatario; messaggio che, infatti, non avrebbe mai potuto essere consegnato stante l'errore nella trascrizione degli indirizzi, di cui lo stesso sig. P. dà atto. Stante la natura recettizia della disdetta, quanto richiesto da SKY sino al mese di giugno 2023 per il contratto SKY 3647xxx, pari a € 431,94, è quindi legittimo e dovuto, così come la fattura n. 455103xxx già pagata dall'istante. Si rileva, inoltre, che la disdetta inviata dal sig. P. riguardava anche altri due contratti e precisamente il n.553312xxx per SKY WI-FI e il n.13311xxx per SKY Satellite ad un indirizzo diverso. Si evidenzia che, mentre il primo è stato cessato in data 28.2.23 per una morosità di €12,22, il secondo riporta una morosità di € 453,70 per fatturazioni sino a giugno 2023, in conseguenza di quanto sopra riportato. In sede di udienza di discussione, poi, l'operatore ha precisato che nel momento in cui la comunicazione è stata correttamente inoltrata, il recesso è stato lavorato, con cessazione del contratto il 29 giugno del 2023. Solo a distanza di mesi, a gennaio 2024, l'utente, a fronte delle richieste di recupero crediti, ha trasmesso un reclamo, quando ormai il rapporto era cessato da tempo.

3. Motivazione della decisione

Le evidenze documentali confermano quanto dichiarato dall'operatore e cioè che le prime due comunicazioni di recesso sono state inviate a due indirizzi pec errati (servizioclientisky@pec.sky.it e servizioclientisky@pec.sky.tv.it), tant'è che non vi è traccia della ricevuta di consegna. Solo con la comunicazione inviata in data 3 maggio

2023 all'indirizzo di pec corretto servizioclientisky@pec.skytv.it l'operatore è venuto a conoscenza della volontà del cliente, cui ha dato corso cessando il rapporto in successivo 29 giugno 2023. Alla luce di tali evidenze, dunque, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie le richieste dell'istante per i motivi di cui in premessa.
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.

Roma, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba