

DELIBERA N.	62/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.290
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 settembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR; le delibere del Corecom Toscana n. 10/12, Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/12; le determinazioni Corecom Emilia-Romagna nn. 6/12 e 5/15;

Visto lo *"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 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1697);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 settembre 2015;



1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX contesta la fatturazione di importi illegittimi conseguenti al mancato recepimento della propria disdetta nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 26.11.2012 ha inviato all'operatore formale disdetta a mezzo raccomandata A/R e ha provveduto alla riconsegna degli apparati in data 23.02.2013;
- Sky non ha recepito la disdetta e ha continuato ad emettere fatture;
- in data 05.09.2013 l'istante ha provveduto a trasmettere un reclamo a mezzo raccomandata A/R a cui Sky non ha dato riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno integrale della posizione debitoria con il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese del gestore;
- b) gli indennizzi per la mancata lavorazione della disdetta;
- c) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo, quantificati nella misura massima di euro 300,00;
- d) il rimborso delle spese legali per la somma di euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky non ha depositato memorie e non ha partecipato alle udienze di conciliazione e definizione.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dal Sig. XXX.



a) Le domande *sub a)* e *sub b)* meritano una trattazione unitaria e sono da accogliere parzialmente per le argomentazioni che seguono. Agli atti risulta che in data 26.11.2012 l'istante ha avanzato formale disdetta del contratto di abbonamento a mezzo raccomandata A/R, recepita dal destinatario il 05.12.2012, come si evince dalla ricevuta di ritorno depositata dalla parte istante, in cui il Sig. XXX specifica la propria volontà di recedere dal contratto di abbonamento stipulato con Sky alla "sua naturale scadenza" prevista il 31.12.2012. All'Art. 11.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale di Sky valide dal 02.07.2012, si specifica quanto segue: "Il presente Contratto avrà durata di un anno decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza". Ne consegue che la disdetta avanzata con raccomandata A/R in data 26.11.2012 è stata regolarmente tramessa al gestore entro i 30 giorni antecedenti la scadenza annuale del contratto, prevista per il 31.12.2012, e quindi secondo quanto disciplinato dalle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale vigenti al momento della risoluzione dell'abbonamento.

Nonostante ciò, secondo quanto dichiarato dal Sig. XXX, il gestore ha continuato a emettere fatture successive alla scadenza del contratto. Come da giurisprudenza costante dell'Autorità (cfr. *ex multis* Delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR e successive conformi) e dei Corecom (cfr. *ex multis* Corecom Toscana Delibera n. 10/12, Corecom Emilia-Romagna Determinazione nn. 6/12 e 5/15, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12) gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso dell'utente sono importi indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto già cessato, anche se l'operatore non ha - come avrebbe dovuto - recepito la disdetta ritualmente formulata dall'utente. Pertanto, l'utente ha diritto allo storno della posizione debitoria con il ritiro della pratica di recupero crediti relativamente alle fatture emesse a partire dal 01.01.2013, ovvero successive alla "naturale scadenza" del contratto, prevista il 31.12.2012. In merito alla domanda *sub b)* è necessario precisare che la specifica richiesta indennitaria per il mancato recepimento del recesso da parte dell'utente non era stata avanzata nel formulario UG, ma compare solo nel successivo formulario GU14. Ciò nonostante, la domanda merita di essere trattata, dato che la questione del mancato recepimento della disdetta era stata esposta dall'utente nella parte fattuale del formulario



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

UG. Ciò in ottemperanza a quanto disposto dalle Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS (punto III.1.2), secondo cui la necessaria identità dell'oggetto delle richieste svolte in fase conciliativa e di definizione non deve portare a richiedere l'assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che "la questione in discussione sia la medesima". Come già detto in riferimento alla domanda *sub a)*, il mancato recepimento del recesso dà diritto all'utente di vedersi rimborsate / stornate, le fatture successive indebitamente emesse dall'operatore; non dà luogo di per sé al diritto dell'utente di vedersi riconosciuto un indennizzo, posto che l'indennizzo "per recesso disatteso" sarebbe una figura che dovrebbe essere riconosciuta facendo ricorso ad analogia e che la valutazione del concreto disagio patito dovrebbe essere fatta caso per caso. Dalla documentazione in atti, si evince che il rapporto contrattuale tra il Sig. XXX e Sky è proseguito oltre la naturale risoluzione del contratto solo in riferimento alla fatturazione del gestore, emessa successivamente alla disdetta dell'utente e per la quale è stato già disposto lo storno. Nel caso di specie, si ritiene che tale riconoscimento costituisca idoneo e sufficiente ristoro dell'eventuale disagio patito dall'utente. Pertanto, la domanda *sub b)* non può essere accolta.

- b) La domanda *sub c)* non può essere accolta per le argomentazioni che seguono. L'istante ha asserito di aver effettuato al gestore un reclamo scritto in data 05.09.2013. L'istruttoria rileva, in merito, una raccomandata A/R del 05.09.2013, mancante però della comprovata ricevuta di trasmissione al destinatario e della conferma di ricezione da parte dello stesso. Alla luce di quanto emerso, pertanto, si ritiene di respingere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto tale comunicazione non risulta effettivamente avanzata dall'istante nei confronti dell'operatore.
- c) In relazione alle spese di procedura, anche se le spese legali non possono essere considerate spese giustificate in base all'art. 19, comma 6 del Regolamento, attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell'assistenza legale, si accoglie tuttavia la richiesta in applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Considerata, quindi, l'assistenza della parte istante sia in fase conciliativa che in fase di



definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 150,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X, oltre a pagare, in favore dell'istante, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a stornare la posizione debitoria delle fatture emesse a partire dal 01.01.2013, ovvero successive alla naturale scadenza del contratto prevista il 31.12.2012.
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

