

DELIBERA N.	78/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.381
LEGISLATURA	X

Il giorno 4 dicembre 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



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 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. 2289);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 4 dicembre 2015;



## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 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 06.04.2013 ha inviato all'operatore formale disdetta, a mezzo raccomandata A/R, a causa di fatturazioni difformi da quanto previsto e concordato contrattualmente;
- Sky non ha recepito la disdetta e ha continuato ad emettere fatture;

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) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, depositando in allegato al verbale dell'udienza di definizione della controversia svoltasi il 24.02.2015 (prot. AL/2015/7334 del 24.02.2015) la ricevuta di pagamento delle *"fatture successive alla disdetta di cui si chiede il rimborso"*;
- c) gli indennizzi per la mancata lavorazione della disdetta;
- d) il rimborso delle spese legali per la somma di euro 150,00;
- e) nel verbale di udienza di definizione della controversia del 24.02.2015 (prot. AL/2015/7334 del 24.02.2015), che il documento 4) depositato con la memoria del 16.02.2015 (prot. AL/2015/6117 del 17.02.2015) *"sia da intendersi anche come reclamo scritto mai riscontrato, da cui discende la richiesta degli indennizzi per la mancata risposta al reclamo, quantificati nella misura di euro 300,00"*;

### 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 l'originaria controversia era pendente anche nei confronti di Fastweb X e che si è conclusa con un accordo parziale tra l'istante e Fastweb X, (di seguito Fastweb) come da verbale prot. AL/2014/26525 del 03.07.2014. Inoltre, 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) La domanda *sub a)* è da accogliere parzialmente per le argomentazioni che seguono. Agli atti risulta che in data 06.04.2013 l'istante ha avanzato formale disdetta del contratto di abbonamento a mezzo raccomandata A/R, come si evince dalla cartolina di accettazione della raccomandata n. 13951532128-3, depositata dalla parte istante, in cui il Sig. XXX specifica la propria volontà di recedere dal contratto di abbonamento stipulato con Sky "con effetto immediato e comunque entro, e non oltre, trenta giorni dalla data di ricezione della disdetta". All'art. 11 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale di Sky valide dal 17.12.2012, si specifica quanto segue: "l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni e che dovrà pervenire entro la fine del mese. Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo". Pertanto, la disdetta avanzata con raccomandata A/R in data 06.04.2013, è stata regolarmente trasmessa al gestore, secondo quanto disciplinato dalle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale vigenti al momento della risoluzione dell'abbonamento, e risulta essere stata recepita da Sky, come si evince dalla comunicazione di presa in carico della richiesta di recesso depositata dalla parte istante durante l'udienza di definizione della controversia del 24.02.2015 (prot. AL/2015/7334 del 24.02.2015). Considerato che agli atti non è stata depositata copia della ricevuta di ritorno della raccomandata di disdetta e che Sky non si è pronunciato in merito, non è possibile risalire alla data di ricezione della stessa da parte del destinatario. Pertanto, nel caso di specie, la disdetta si ritiene recepita dal gestore al momento della trasmissione della raccomandata A/R da parte dell'istante, e cioè in data 06.04.2015. Ne consegue che il



recesso diventa efficace a decorrere dal 07.05.2013, ovvero decorsi 30 giorni dalla trasmissione della comunicazione di recesso. Nonostante ciò, secondo quanto dichiarato dal Sig. XXX, il gestore ha continuato a emettere fatture nel periodo successivo alla data di efficacia del recesso. 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 il cui periodo di riferimento sia successivo al 07.05.2013.

- b) La domanda *sub b)* non può essere accolta per le argomentazioni che seguono. La richiesta di rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute è trattata sia come restituzione degli importi che l’istante ha corrisposto al gestore nel periodo antecedente la comunicazione di disdetta, sia nel periodo successivo alla data di efficacia del recesso. Nel primo caso, il Sig. XXX ritiene che gli siano state addebitate delle fatture difformi rispetto a quanto pattuito contrattualmente. La carenza informativa della parte fattuale del formulario GU14 e della documentazione depositata in allegato all’istanza, non permettono, però, di verificare l’effettiva irregolarità di fatturazione lamentata dall’istante. Nello specifico, non risultano agli atti le fatture oggetto di contestazione, la copia del contratto di abbonamento sottoscritto tra le parti, e non sono state indicate le tariffe pattuite e non rispettate. Allo stesso modo per quanto concerne il periodo successivo alla data di efficacia del recesso, la parte istante ha depositato durante l’udienza di definizione della controversia del 24.02.2015 (prot. AL/2015/7334 del 24.02.2015) la ricevuta di pagamento di una fattura emessa il 05.05.2013 il cui importo complessivo è di 28,58 euro, (che comprende la fattura Sky n. 603536269 e la fattura Fastweb n. S000917585), nonché la ricevuta di pagamento della fattura Sky n. 602789399 dall’importo di 9,00 euro, emessa nel mese di aprile 2013, delle quali chiede il rimborso perché ritiene essere successive alla disdetta. Considerato però che non è stato prodotto il dettaglio delle fatture oggetto di



contestazione, non è possibile determinare il periodo di riferimento delle stesse che permetta di riconoscere all'istante il diritto al rimborso di eventuali maggiori somme corrisposte al gestore e non dovute. Pertanto la domanda di rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, sia per il periodo antecedente la comunicazione di disdetta, sia per il periodo successivo alla data di efficacia del recesso, non può essere accolta.

- c) In merito alla domanda sub c) 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 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 c) non può essere accolta.
- d) In relazione alle spese di procedura sub d), 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.

- e) La domanda sub e) non può essere accolta per le argomentazioni che seguono. Il reclamo ha l’obiettivo di informare il gestore del disservizio patito dall’utente. Se l’operatore non fornisce una risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo, ai sensi dell’articolo 11, della delibera Agcom n. 73/11/CONS. Nel caso di specie, la comunicazione trasmessa al gestore non ha lo scopo di informare al fine di risolvere il disservizio, ma quello di concludere il rapporto contrattuale stipulato tra le parti. Pertanto, poiché è da intendersi come recesso dell’utente la domanda non appare fondata.

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 allo storno della posizione debitoria con il ritiro della pratica di recupero crediti relativamente alle fatture il cui periodo di riferimento è successivo al 07.05.2013, data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del contratto.

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

