

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA N.	11/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1189
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 marzo 2016 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 PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



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

email [gcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:gcosenza@regione.emilia-romagna.it)- [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;

Vista 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";

Vista la del. Agcom n. 276/2013/CONS;

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);



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

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.603);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 marzo 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione a seguito di 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:

- di avere inviato in data 04/07/2011 a Sky la richiesta di disattivazione dei servizi a mezzo raccomandata AR;
- di avere continuato a ricevere, nonostante la disdetta contrattuale, le fatture da parte dell'operatore;
- di avere provveduto al pagamento di alcune fatture successive al trentesimo giorno dalla ricezione da parte del gestore della disdetta contrattuale;
- di avere inviato a Sky in data 24/05/2012 a mezzo fax un reclamo, che ha avuto un riscontro solo in data 27/06/2012 e con esito parzialmente soddisfacente.

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

- a) l'annullamento della situazione debitoria residua tramite l'emissione di note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- b) il rimborso dei corrispettivi versati a titolo di canone per i periodi successivi al trentesimo giorno dopo la ricezione della disdetta;
- c) gli indennizzi dovuti per i vari disagi subiti, così come da carta dei servizi e da normativa di settore.

## 2. La posizione dell'operatore



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

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)

La società Sky, nella propria memoria, ha rilevato di aver ricevuto in data 07/07/2011 la lettera di disdetta da parte dell'istante e di aver gestito regolarmente la chiusura del contratto di abbonamento entro il 31/08/2011. Pochi giorni prima della chiusura del contratto, ovvero il 17/08/2011, il cliente ha accettato un'altra offerta commerciale che prevedeva il mantenimento della combinazione a cui aveva precedentemente aderito, ulteriormente scontata e per 12 mesi. Sky evidenzia, inoltre, che durante l'anno contrattuale in contestazione non risultano contatti telefonici, né reclami scritti da parte dell'istante che solo un anno dopo con lettera della Federconsumatori, datata 24/05/2012, ha contestato la mancata chiusura dell'abbonamento nel 2011, richiedendo il rimborso dei canoni corrisposti a partire da agosto 2011, oltre all'indennizzo per i disagi subiti.

Sky, con lettera datata 27/06/2012, non accetta la richiesta di rimborso dei canoni corrisposti dal cliente, ma al fine di definire bonariamente la contestazione, considera la chiusura dell'abbonamento dal 31/05/2012, concedendo, quindi, lo storno del canone per il bimestre maggio e giugno 2012, nonostante non fosse dovuto.

#### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono.

- a) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e vanno accolte. In particolare, l'istante ha inviato disdetta in data 4/07/2011, che l'operatore dichiara di avere ricevuto in data 07/07/2011. Il gestore, inoltre, conferma di avere attivato la procedura di chiusura contrattuale, che si sarebbe interrotta a causa dell'adesione dell'istante, in data 17/08/2011, ad un'ulteriore offerta commerciale, valevole per 12 mesi. Dall'istruttoria, tuttavia, non emerge alcuna registrazione telefonica di sottoscrizione del contratto del 17/08/2011 e neppure copia cartacea dello stesso. Considerato che agli atti risulta unicamente il contratto del 2 marzo 2004, cui si riferisce la disdetta del 04/07/2011, ricevuta dall'operatore il 07/07/2011, si ritiene di applicare quanto previsto dal punto III.4.2. della del. Agcom n. 276/2013/CONS che recita: "... l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il



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

email [gcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:gcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)

proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati." Pertanto, l'operatore, non avendo provato l'esistenza del contratto del 17/08/2011, non ha giustificato la mancata lavorazione della disdetta ricevuta il 07/07/2011, che avrebbe dovuto recepire per legge nei trenta giorni successivi al ricevimento. Alla luce di ciò, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno e al rimborso delle fatture successive alla scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta e, cioè di tutte le fatture successive al 07/08/2011 fino a completamento del ciclo di fatturazione, nonché il diritto al ritiro delle eventuali pratiche di recupero del credito. Al riguardo, si precisa che, nonostante apposita richiesta dell'ufficio alle parti (prot. 42682/2013) di produrre le fatture oggetto di contestazione, queste ultime non sono state depositate in maniera completa e, pertanto, lo storno ed il rimborso di cui sopra non possono essere determinati quantitativamente e non possono che intendersi riferiti esclusivamente alle fatture emesse nell'arco temporale indicato.

- b) La domanda è da rigettare. In particolare, l'istante richiede gli indennizzi dovuti per i vari disagi subiti, così come da carta dei servizi e da normativa di settore. Tale richiesta risulta generica e, considerato che l'Ufficio non può sostituirsi all'istante nella determinazione delle proprie richieste, si ritiene di rigettare la domanda.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Sky Italia X è tenuta a stornare e rimborsare in favore dell'istante tutte le fatture emesse successivamente al 07/08/2011, data di scadenza per il recepimento delle disdetta, per i motivi di cui al capo a).



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

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)

2. 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 Patrizia Comi

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)