

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.575
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 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 CONTROVERSA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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;

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";

Viste le delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR e la delibera Corecom Toscana Delibera n. 10/12, le determinazioni Corecom Emilia-Romagna nn. 6/12 e 5/15, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 62/2015, 11/2016 e 12/2016, e la delibera Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/12;

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. 051 527.7628

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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2136);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. XXX ha contestato 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:

- di aver sottoscritto un contratto "Home Pack" Sky- Fastweb in data 30/09/2014;
- di aver ricevuto una comunicazione da parte di Fastweb S.p.A. in cui il gestore lo informava dell'impossibilità di attivare la linea per problemi "number MP";
- di aver inviato in data 23/12/2014 all'operatore formale disdetta a mezzo raccomandata A/R, chiedendo indicazioni necessarie per la riconsegna degli apparati;
- di aver continuato a ricevere fattura da Sky nonostante la disdetta;
- di aver provveduto in data 10/02/2015 e in data 31/07/2015 a trasmettere reclami a mezzo raccomandata A/R, oltre ad altre comunicazioni via PEC, 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) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute pari a euro 312,11;
- c) gli indennizzi per la mancata lavorazione della disdetta inviata in data 23/12/2014 nella somma omnicomprensiva di euro 200,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- d) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo inviato in data 23/12/2014 nella misura di un euro per ogni giorno di ritardo per un totale di euro 225,00 (225 giorni già sottratti i 45 giorni previsti);
- e) il rimborso delle spese di procedura pari a 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) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente per le argomentazioni che seguono. Preliminarmente, è necessario precisare che l'istruttoria rileva la non coincidenza delle domande avanzate nel procedimento conciliativo con quelle presenti nell'istanza di definizione. In particolare, entrambe le richieste non sono state avanzate nel formulario UG, ma compaiono solo nel successivo formulario GU14. Ciò nonostante, meritano di essere trattate, dato che la questione relativa alla disdetta del contratto 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". Nel caso di specie, l'istante in data 23/12/2014 ha avanzato formale disdetta del contratto di abbonamento a mezzo raccomandata A/R, recepita dal destinatario il 24/12/2014, come si evince dalla ricevuta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

di ritorno depositata dalla parte istante, in cui il Sig. XXX specifica la propria volontà di recedere dal contratto di abbonamento stipulato con Sky. Ne consegue che il recesso diventa efficace a decorrere dal 24/01/2014, ovvero trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di risoluzione contrattuale. Nonostante ciò, il gestore, secondo quanto indicato dall'istante, ha continuato ad emettere fatture. 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 Determinazioni nn. 6/12 e 5/15, Corecom Emilia-Romagna Delibere nn. 62/2015, 11/2016 e 12/2016, 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. Pertanto, l'utente ha diritto allo storno della posizione debitoria relativamente alle fatture emesse a partire dal 24/01/2014, ovvero successive alla data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del contratto. Al riguardo, si precisa che, gli importi relativi allo storno di cui sopra si individuano in riferimento al periodo di fatturazione sopra indicato, in quanto non risultando agli atti le fatture oggetto di contestazione, non possono essere determinati quantitativamente. Per lo stesso motivo, la domanda b) relativa al rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute pari a euro 312,11 è da rigettare. L'unico documento agli atti, infatti, è la ricevuta di pagamento di tale importo, effettuato dall'istante in data 11/08/2015 presso un punto autorizzato Sisal, ma poiché non è riconducibile ad una fattura specifica non è possibile accoglierne la richiesta di rimborso.

- b) La domanda sub c) è da rigettare. 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 le parti è



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

proseguito 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.

- c) La domanda sub d) è da rigettare. Come già detto al punto a), l'istruttoria rileva la non coincidenza delle domande avanzate nel procedimento conciliativo con quelle presenti nell'istanza di definizione. In particolare, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23/12/2014 non solo non è stata sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione, ma la questione non era stata esposta dall'utente neppure nella parte fattuale del formulario UG. Pertanto, la domanda non può essere accolta ai sensi dell'art. 3, comma 3 bis, del Regolamento.
- d) La domanda e) è da accogliere. 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". Considerato che Sky non ha partecipato alle udienze di conciliazione e di discussione e che la parte istante è stata assistita 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.

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 pagare la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, nonché a stornare, in favore dell'istante, le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

fatture emesse a partire dal 24/01/2014, ovvero successive alla data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del contratto, secondo le motivazioni di cui al capo a).

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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)