



DELIBERA N. 86

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / SKY ITALIA**

(GU14/30748/2018) Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/04/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 *“Regolamento sugli indennizzi”*), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001 n. 1 recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 14/10/2018 acquisita con protocollo n. 0157212 del 14/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 25.09.2018, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) la mancata lavorazione della disdetta contrattuale e le conseguenti indebite fatturazioni.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, egli ha dichiarato quanto segue:

- di aver tempestivamente inviato a Sky, con raccomandata a.r. del 24.03.2018, la disdetta del contratto (codice cliente n. 15605967) in scadenza il 1° maggio 2018;
- che, nonostante ciò, l'operatore emetteva fattura di euro 80 relativa al periodo 01.05.2018-31.05.2018;
- che, verificato, con sorpresa, sul portale di Sky il rinnovo dell'abbonamento fino al 1° maggio 2019, nonostante la suddetta disdetta, ha più volte sporto reclamo al call center dell'operatore senza mai ottenere da quest'ultimo una risposta risolutiva;
- che tramite addebito su conto corrente bancario venivano, intanto, prelevate anche le mensilità di giugno e luglio.

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

- a) l'immediato annullamento del contratto e il rimborso/storno delle fatture successive alla disdetta contrattuale ed in particolare il rimborso delle fatture relative alle mensilità di maggio, giugno, luglio 2018 per complessivi euro 240 e lo storno di quelle relative alle mensilità di agosto e settembre 2018 rispettivamente di 80 euro e di 160 euro;
- b) indennizzo di euro 260,00 per il disagio economico e morale patito.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Sky non ha depositato memorie né ha partecipato in alcun modo al procedimento.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per i motivi che seguono.

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 dalla parte istante. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso/storno delle somme pagate dopo la disdetta contrattuale e di cessazione del contratto può trovare accoglimento.

Si premette che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni", secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). In linea con Agcom, questo stesso Corecom ha previsto che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata" (determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012).

Nel caso in esame, è risultato che l'utente con raccomandata a.r. del 24.03.2018, di cui copia dell'avviso di ricevimento risulta prodotta agli atti, ha tempestivamente comunicato a Sky la volontà di recedere dal contratto con codice cliente nr. 15605967 in scadenza al 1° maggio 2018. Nulla, peraltro, risulta replicato in merito dall'operatore.

Ai sensi della sopra richiamata normativa, la disdetta è da ritenersi, dunque, legittimamente esercitata dall'utente. Ne consegue che le fatture relative al contratto con codice cliente n. 15605967 successive al 01 maggio 2018 sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi/rimborsarsi.

Considerato l'avvenuto recesso, si dispone altresì che Sky provveda alla chiusura del contratto in questione in esenzione spese a carico dell'istante.

b) La richiesta di cui al punto b) di indennizzo per il disagio economico e morale patito, conformemente all'orientamento di questo Corecom (si veda delibera n. 100/2017), non può essere accolta peccando di evidente indeterminazione e genericità.

Per questi motivi il Corecom, all'unanimità:

#### DELIBERA

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Sky Italia X è tenuta:
  - allo storno/rimborso degli importi fatturati a partire dal 01.05.2018;
  - alla chiusura del contratto dedotto in controversia in esenzione spese a carico dell'istante.
- 3) La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 18 aprile 2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi