

DELIBERA N. 6/2020

**XXX / FASTWEB X E SKY ITALIA
(GU14/127368/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 23/01/2020;

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, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225011 del 24/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 23.01.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione del 21.05.2019, l’istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) e Fastweb X (di seguito Fastweb) quanto segue:

- di aver presentato disdetta del contratto Home Pack con le raccomandate inviate rispettivamente a Sky il 31/08/2018 (ricevuta il 06/09/2018) e a Fastweb il 31/08/2018 (ricevuta il 05/09/2018);
- di aver continuato a ricevere, nonostante ciò, fatture a suo carico da parte degli operatori;
- di aver inviato a quest’ ultimi in data 10/01/2019 un reclamo, cui non è stato fornito alcun riscontro.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto a Sky e a Fastweb:

- a) storno di ogni fattura successiva al mese di agosto 2018;

b) indennizzi per mancata risposta al reclamo del 10/01/2019 e per i disagi subiti a causa dell'errata gestione contrattuale, della mancata lavorazione della disdetta e della conseguente emissione di indebita fatturazione;

c) spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb, dopo aver presentato la memoria datata 18.07.2019, ha partecipato all'udienza di definizione del 10.09.2019 e sottoscritto il relativo verbale, ove si impegna a stornare l'insoluto ad oggi esistente e a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito, dichiarando di non aver altro a pretendere dall'istante per i fatti per cui si controverte.

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

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre precisare che il presente provvedimento di definizione viene adottato nei confronti del solo operatore Sky, in quanto, questo Corecom, nel verbale di udienza (prot. AL/2019/382297) ex art. 16, co 4, della delibera Agcom 203/18/CONS, preso atto dell'accordo intervenuto tra l'istante e Fastweb, ha dichiarato la cessazione della materia del contendere tra le parti medesime e archiviato il procedimento nei confronti del solo operatore Fastweb. Si riporta quanto risulta nel verbale in questione, per cui Fastweb nei confronti dell'istante "si impegna a stornare l'eventuale insoluto ad oggi esistente e a ritirare l'eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese" e le parti (istante e Fastweb) dichiarano "di non aver reciprocamente altro a pretendere per i fatti per cui si controverte".

Le richieste nei confronti di Sky possono trovare parziale accoglimento.

E' necessario anticipare 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 dall'istante.

a)La richiesta, nei confronti di Sky, di storno delle fatture emesse successivamente al mese di agosto 2018 può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

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 e Corecom 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. (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Ad esito dell'istruttoria relativa al caso in esame, è risultato che l'istante ha presentato formale disdetta contrattuale a Sky con raccomandata a.r. del 31.08.2018, il cui avviso di ricevimento risulta firmato dall'operatore in data 06.09.2018.

Alla luce della normativa richiamata, sono, dunque, da ritenersi illegittime le fatture emesse a far data dal 06.10.2018 e, conseguentemente, da stornarsi i relativi importi.

Le richieste di indennizzo di cui al punto b) possono essere parzialmente accolte, come di seguito esposto. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo è accoglibile. Non risulta, infatti, che Sky abbia dato riscontro alla raccomandata di reclamo di parte istante datata 10.01.2019, prodotta agli atti, relativamente alla quale non risulta, peraltro, alcuna replica da parte dell'operatore, che non ha partecipato al presente procedimento. In applicazione dell'art.12, comma 1, del regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS, considerato l'arco temporale indennizzabile - svolgentesi dal 10.01.2019, data del reclamo, fino al 21/05/2019, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione del gestore per fornire la risposta secondo la Carta dei servizi, - si ritiene di riconoscere un indennizzo pari a 2,50 euro x 86 giorni per un totale di euro 215,00.

Non si ritiene, invece, di poter accogliere le richieste di indennizzo per i disagi subiti per errata gestione contrattuale, mancata lavorazione della disdetta e conseguente emissione di indebita fatturazione. Si evidenzia, anzitutto, conformemente all'orientamento di questo Corecom (si veda, ex multis, delibera n. 100/2017), l'evidente indeterminatezza e genericità delle richieste in esame. Si rileva, inoltre, che quest'ultime non rientrano tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Regolamento indennizzi" approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.

c) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Sky Italia X è tenuta, nei confronti della parte istante, oltre al pagamento della somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura:
 - I. a stornare le fatture emesse a far data dal 06.10.2018;
 - II. a corrispondere l'importo di euro 215,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. Sky Italia è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della 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 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, 23/01/2020

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi