

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 5/2014

DEFC.2014.5

Tit. 2013.1.10.21.743

del 24/09/2014

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E SKY ITALIA X**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

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”;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky) il ritardo nel recepimento del recesso, la prosecuzione della fatturazione e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Sky in data 28 agosto 2004, successivamente sostituito da un contratto stipulato tra l’operatore e la moglie dell’istante il 26 marzo 2011;
- di avere ricevuto, in occasione della sottoscrizione del successivo contratto da parte della moglie, rassicurazioni da parte dell’agente in ordine alla comunicazione di recesso dal contratto precedente;
- di avere ricevuto una doppia fatturazione relativa a due contratti;
- di avere inviato un reclamo in data 18 luglio 2011, non riscontrato dall’operatore.

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

- a) il riaccredito delle fatture n. 503676824 del 05.04.2011 di euro 70,50, n. 504767308 del 05.05.2011 di euro 70,50 e n. 505816874 del 05.06.2011 di euro 70,50;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

- b) lo storno delle fatture n. 506885206 del 07.07.2011 di euro 70,50, n. 507925487 del 05.08.2011 di euro 70,50 e n. 512112994 del 05.12.2011 di euro 71,90;
- c) un indennizzo per mancata lavorazione del recesso e relativa errata fatturazione pari ad euro 622,50;
- d) un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18 luglio 2011 pari ad euro 550,00;
- e) il riconoscimento delle spese legali.

## 2. La posizione dell'operatore

Sky, nel corso dell'audizione, ha richiesto un termine per produrre copia dell'attestazione di invio all'istante della memoria inviata all'Ufficio. Nonostante sia stato concesso un termine di 10 giorni, nulla è stato prodotto e, pertanto, la memoria dell'operatore è da ritenersi irricevibile in quanto non trasmessa a controparte.

## 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.

- f) La domanda è infondata e non merita accoglimento. L'istruttoria ha accertato che in data 28 agosto 2004 l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore Sky. Agli atti risulta un ulteriore contratto del 26 marzo 2011, che la moglie dell'istante sottoscriveva con l'operatore Sky. Considerato che dall'istruttoria emerge quale dichiarazione di recesso la comunicazione del 18 luglio 2011, recepita dall'operatore in data 21 luglio 2011, e non potendosi considerare quale recesso la sottoscrizione di un successivo contratto dal quale nulla risulta al riguardo, si ritiene di non accogliere la richiesta di rimborso della fatture n. 503676824 del 05.04.2011, n. 504767308 del 05.05.2011 e n. 505816874 del 05.06.2011, in quanto riferite ad un periodo antecedente al regolare esercizio del diritto di recesso.
- g) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, in forza delle medesime motivazioni di cui al capo a), cioè considerando correttamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

esercitato il diritto di recesso da parte dell'istante solo in data 18 luglio 2011, si ritiene di accogliere la richiesta di storno delle fatture successive alla scadenza del termine di legge di 30 giorni per il recepimento del recesso. In particolare, considerato che Sky avrebbe dovuto recepire il recesso entro il 21 agosto 2011, avendo ricevuto la comunicazione il 21 luglio 2011, si ritiene di stornare l'ultima fattura ricevuta dall'utente, cioè la fattura n. 512112994 del 05.12.2011 di euro 71,09, ritenendo le fatture nn. 506885206 del 07.07.2011 e 507925487 del 05.08.2011 legittimamente richieste dall'operatore, in quanto riferite ad un periodo antecedente alla scadenza per il recepimento del recesso da parte dello stesso.

- h) La domanda non merita accoglimento. In particolare, lo storno di cui al precedente punto b) si ritiene sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente e, pertanto, non si riconosce un indennizzo per mancata lavorazione del recesso ed errata fatturazione.
- i) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In forza di quanto già rilevato al capo a), la comunicazione del 18 luglio 2011 è da ritenere quale esercizio del diritto di recesso e non quale reclamo, come peraltro indicato nell'oggetto della comunicazione stessa. Pertanto, la richiesta non può essere accolta.
- j) In relazione alle spese di procedura, premesso che le spese legali non possono essere considerate spese giustificate ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento - attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell'assistenza legale - pare equo e proporzionale quantificarle in euro 160,60, in quanto era presente solo l'utente nel corso della fase conciliativa presso il Corecom, l'utente è stato assistito anche nella fase di definizione ed ha documentato le spese di trasferta.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta, in ragione del ritardo nel recepimento del recesso, a stornare la fattura n. 512112994 del 05.12.2011 pari ad euro 71,09.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

3. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 160,60 (centosessanta/60) per le spese di procedura.
4. 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 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 del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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