

DELIBERA N. 55/2020

**XX XXXX / SKY ITALIA
(GU14/211816/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del XX/XX/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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare

“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XX XXXX del 30/11/2019 acquisita con protocollo n. 0517319 del 30/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’asserita la prosecuzione della fatturazione relativa al contratto n° XXX0966 ed al contratto n° XXX161 nonostante le disdette regolarmente trasmesse all’operatore convenuto. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: “Il signor XXX titolare di 2 contratti Sky, in data 22/08/2019 ha inviato la disdetta relativamente al codice cliente XXX0966 ed in data 09/09/2019 quella relativa al contratto con codice cliente XXX161. La fatturazione non si è interrotta nonostante i numerosi reclami al servizio clienti e con pec del 01/10/2019.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i) la chiusura del contratto in esenzione spese; ii) lo storno dell’insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese di Sky; iii) indennizzo per ritardata cessazione, dei contratti e per errata fatturazione; iv) indennizzo per mancata risposta al reclamo; Allega: Verbale di mancato accordo del 14/11/2019; Reclamo trasmesso via pec in data 01/10/2019; richiesta di recesso del contratto n° XXX161 trasmesso con Racc. A.R. del 09/09/2019; richiesta di recesso del contratto n° XXX0946 pervenuto all’operatore in data 27/08/2019 trasmesso con Racc. A.R. del 09/09/2019.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. In particolare nella memoria difensiva ha precisato che:” Con riferimento all’istanza di definizione promossa dalla signor XX XXXX si rappresenta quanto segue. Il signor XX XXXX era titolare di due abbonamenti Sky: n. XXX161 e n. XXX0966. In data 22 agosto 2019, tramite raccomandata (all.1), il signor XXX ha richiesto la chiusura dell’abbonamento n. XXX0966 per la sua naturale scadenza prevista per il 01/02/2020, allegando un modulo già inviato tramite pec il 28 febbraio 2019. In data 9 settembre 2019, tramite raccomandata (all.2), il signor XXX ha chiesto di anticipare la data di chiusura del predetto abbonamento rispetto alla data di naturale scadenza. La scrivente ha quindi registrato la chiusura dell’abbonamento n. XXX0966 per il 11 ottobre 2019. Si precisa che il signor XXX solo in data del 1 ottobre 2019, tramite pec (all.3), ha richiesto oltre la chiusura immediata del suddetto

abbonamento n. XXX0966 anche la chiusura immediata dell'abbonamento n. XXX161. La scrivente ha quindi provveduto a chiudere anche l'abbonamento n. XXX161 a far data dal 31 ottobre 2019. Si segnala infine che il signor XXX non ha reso i materiali forniti in comodato d'uso gratuito da Sky sia per il contratto n. XXX0966 sia per il contratto n. XXX161. Inoltre risultano importi dovuti e insoluti su entrambi gli abbonamenti: - per l'abbonamento XXX0966 la fattura n°307084885 emessa il 01/11/2019 con importo dovuto di € 28,19 relativo al canone di abbonamento per il periodo dal 1/10/19 al 11/10/19; - per l'abbonamento XXX161 la fattura n°307535208 emessa il 01/11/2019 di € 50,41 relativa al canone del mese di ottobre 2019 e la fattura n° 308342406 emessa il 01/12/2019 di €11,53 relativa al costo dell'opertaore per la chiusura anticipata dell'abbonamento. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del cliente e chiede di non accogliere le ulteriori richieste formulate dal signor XXX. Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale. Confidando di aver fornito a codesto Comitato un'informazione esaustiva in merito alla vicenda segnalata, restiamo naturalmente a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore chiarimento. Allega: Richiesta recesso contratto n° XXX0966 trasmesso via pec in data 28/02/2019; richiesta recesso contratto n° XXX0966 trasmesso con Racc. A.R. in data 09/09/2019; richiesta di recesso del contratto n° XXX161 trasmesso via pec in data 01/10/2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita prosecuzione della fatturazione relativa ai contratti contrassegnati dai codici clienti, rispettivamente n° XXX0966 e n° XXX161, nonostante la trasmissione delle disdette nei modi e nei tempi previsti dalle condizioni generali di contratto. Sul punto si rammenta che l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, s. m. e i. prevede che: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni. In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni,

esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.” A ciò si aggiunga che secondo l’orientamento costante dell’Autorità “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). Venendo al caso di specie, dall’esame della documentazione in atti risulta che i contratti intestati all’istante sono stati entrambi oggetto di richiesta di recesso. Per il contratto contrassegnato con il codice cliente XXX0966 risulta che la richiesta di recesso effettuata dall’istante è pervenuta all’operatore in data 27/08/2019. Pertanto in applicazione delle norme sopra richiamate, l’operatore avrebbe dovuto provvedere a cessare l’abbonamento entro i successivi 30 gg. dalla data suddetta. Nella memoria difensiva Sky sostiene di aver agito correttamente, atteso che l’istante con il suddetto modulo non aveva richiesto la cessazione anticipata del contratto bensì la cessazione dello stesso alla sua naturale scadenza prevista in data 01/02/2020. Secondo l’operatore l’istante avrebbe richiesto la chiusura immediata dei contratti a lui intestati soltanto con della pec del 01/10/2019. Infatti a seguito di tale richiesta procedeva a cessare il contratto codice cliente XXX0966 in data 11/10/2019. Ebbene, l’esame della richiesta di recesso in parola ha evidenziato che quanto sostenuto da Sky non corrisponde al vero, atteso che dalla lettura del modulo si evince chiaramente che la richiesta era intesa a voler recedere dal contratto in via anticipata, facendo, quindi sorgere in capo allo stesso l’onere di provvedere a chiudere il contratto 30 gg. dal ricevimento della richiesta. Ne consegue, pertanto, che l’istante ha diritto allo storno di tutte le fatture riferite al contratto codice cliente XXX0966 emesse successivamente alla data del 27/09/2019, rimanendo a carico dello stesso l’importo di euro 11,53 relativo al costo dovuto per la chiusura anticipata del contratto come previsto dalle condizioni generali di contratto. Per quanto concerne il contratto codice cliente n° XXX161 risulta invece che a seguito della ricezione della richiesta di recesso in data 09/09/2019 l’operatore abbia proceduto alla cessazione del rapporto contrattuale in data 31/10/2019, vale a dire successivamente al termine previsto dall’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, s. m. e i.. Pertanto anche in questo caso l’istante ha il diritto a vedersi annullate tutte le fatture riferite al contratto codice cliente XXX161 emesse successivamente alla data del 09/10/2019, rimanendo a carico dello stesso l’importo di euro 11,53 relativo al costo dovuto per la chiusura anticipata del contratto come previsto dalle condizioni generali di contratto. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta, si precisa che la stessa non può in alcun modo essere accordata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del

contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si rammenta che l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto nel fascicolo documentale non vi è traccia di reclami scritti trasmessi all'operatore. Né è possibile considerare reclamo la reiterata richiesta di disdetta inviata all'operatore. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XX XXXX nei confronti della società Sky Italia s.r.l., per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Sky Italia s.r.l. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante in relazione al contratto codice cliente XXX0966 procedendo all'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 27/09/2019, rimanendo a carico dello stesso l'importo di euro 11,53 relativo al costo dovuto per la chiusura anticipata del contratto, come previsto dalle condizioni generali di contratto, per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Sky Italia s.r.l. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante in relazione al contratto codice cliente XXX161 procedendo all'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 09/10/2019, rimanendo a carico dello stesso l'importo di euro 11,53 relativo al costo dovuto per la chiusura anticipata del contratto, come previsto dalle condizioni generali di contratto, per le ragioni sopra evidenziate; 4. La società Sky Italia s.r.l. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

5. 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.

L'Aquila 29/04/2020

F.to

IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.