

DECRETO DC/91/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B. ERCOLI / SKY ITALIA
(GU14/67927/2019)
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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;

VISTO l’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di B. ERCOLI del 14/01/2019 acquisita con protocollo N. 0013579 del 14/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamentava la mancata lavorazione della disdetta inoltrata via A/R il 17/11/2017 del contratto SKY cod cliente 20092139, con conseguenti addebiti sul proprio conto corrente, non dovuti, per la somma complessiva di Euro 611,42. Chiamava più volte il call center per cercare di risolvere la situazione senza successo. In data 10/08/2018 inviava reclamo via PEC, anch'esso senza riscontro, mentre gli addebiti continuavano. Sky non presenziava al tentativo obbligatorio di conciliazione. In data 12/11/2018 e 12/12/2018 inviava due ulteriori diffide ad effettuare addebiti sul conto corrente. In base a tali premesse richiedeva: 1) Storno e rimborso di quanto fatturato ed illecitamente addebitato, dal 1° gennaio, al 31/12/2018 (3 fatture per un totale di 611,42€.) 2) Indennizzo ai sensi dell'art. 8, c. 1, del. AGCOM 73/11/CONS (conformemente all'art. 3, all. a) del. AGCOM 664/06/CONS); 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo;

2. La posizione dell'operatore

Sky non depositava alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte sulla mancata lavorazione della disdetta esercitata dall'utente con raccomandata ricevuta da Sky il 24/11/2018, giusta ricevuta in atti. L'utente ha dunque supportato la pretesa alla lavorazione tempestiva del recesso, con conseguente diritto allo storno degli addebiti illegittimamente prelevati dal proprio conto, supportati da idonea documentazione. Non essendosi costituita Sky, non ha fornito alcuna controprova e pertanto la domanda dell'utente è accolta. Essendo stata ricevuta la disdetta il 24.11.2017, stante l'obbligo di preavviso di 30 giorni, il contratto doveva essere chiuso al più tardi il 24.12.2017. Pertanto Sky è tenuta allo storno ed al rimborso delle fatture emesse a partire dal mese di gennaio 2018 e fino al dicembre 2018, per un totale di Euro 611,42. Non può invece essere accolta la domanda di indennizzo per servizi non richiesti, poiché il caso della mancata lavorazione della disdetta non è ascrivibile a tale fattispecie -per consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom- in quanto, trattandosi di servizi che afferiscono comunque ad un vincolo contrattuale intercorso tra le parti, essi nascono da un consenso pregresso, anche se non più attuale, e pertanto la fattispecie si risolve in un'errata fatturazione sanabile mediante regolarizzazione della posizione contabile dell'istante. Spetta invece all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10.8.2018, detratti i 30 giorni utili alla risposta ex Carta Servizi Sky, fino al deposito dell'istanza di definizione del 14.1.2019 (assente Sky all'udienza di conciliazione), ai sensi dell'art.12, comma 1 e 2 Allegato A alla delibera 347/18/CONS, per l'importo massimo di Euro 300,00.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata dalla sig.ra B. Ercoli nei confronti di Sky; l'operatore è tenuto a corrispondere, oltre spese legali per Euro 100,00 attesa la mancata partecipazione ai due procedimenti contenziosi, l'importo di Euro 611,42, oltre interessi legali dalla data dei pagamenti, nonché procedere allo storno delle fatture corrispondenti; l'indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.12, comma 1 e 2 Allegato A alla delibera n.347/11/CONS, da corrispondersi con la modalità di pagamento indicata in istanza, presso il recapito dell'utente.

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.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO