

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 54 del 24 Ottobre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro Sky Italia XX
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

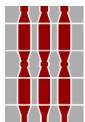
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Sky Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

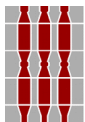
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 20 giugno 2015 (prot. n. XX/15), con la quale XXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 14/12/2013 concludeva un contratto con Sky e Fastweb secondo la formula home pack full;
- b) Fastweb non provvedeva all'attivazione del servizio;
- c) davo la disdetta anche a Sky che mi addebitava €280,83 a titolo di penale, applicata a seguito della disdetta;

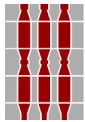
Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) la cessazione del contratto e della fatturazione;
- II) il rimborso della somma indebitamente corrisposta pari a €280,83.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) in data 14/12/2013 l'istante aderiva all'offerta Home Pack. Tale offerta comporta la sottoscrizione di due contratti, uno con Sky e uno con Fastweb, ciascuno dei quali regolato da



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

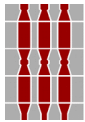
apposite condizioni di abbonamento più le condizioni generali dell'offerta congiunta;
b) l'installazione avveniva in data 24/12/2013 e il servizio veniva regolarmente erogato;
c) in data 31/01/2015 il servizio veniva cessato a seguito della domanda di recesso presentata dall'istante nel dicembre 2014;
d) in data 5 febbraio veniva addebitata la fattura n.601675166 di €280,83 a titolo di recupero sconti fruiti a causa del recesso;
e) nella richiesta di abbonamento e nelle condizioni generali di contratto sottoscritte dal signor XXXXX, è specificato che se c'è un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi FASTWEB o dei Servizi Sky, costituenti l'Offerta Home Pack, esso comporta il decadimento automatico di quest'ultima e il servizio attivato prosegue secondo le condizioni per lo stesso previste;
f) all'art.11 ter delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale è previsto che Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale e/o alla scelta della modalità di pagamento tramite RID o Carta di Credito. Qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, sarà facoltà di Sky esercitare il diritto di chiedere una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato...”
In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

Nella memoria di replica l'istante ribadisce le proprie richieste e specifica che la penale è stata addebitata senza autorizzazione sul conto corrente dell'istante dopo la disdetta. Le clausole richiamate da Sky sono clausole vessatorie e vanno considerate come nulle ai sensi dell'art 36 comma 2 del Codice del Consumo e quindi non applicate. Vanno in ogni caso considerate inefficaci non essendo state oggetto di contrattazione.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

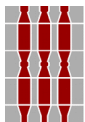
Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.

In ordine, infatti, alla richiesta di cessazione del contratto e della fatturazione, si rileva che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento, il provvedimento che definisce la controversia può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi (si veda anche del. Agcom 276/13/CONS, III.1.2): in punto, pertanto, il Corecom non può pronunciarsi.



Con riguardo poi alla richiesta di rimborso della somma corrisposta pari a €280,83, vanno fatte le considerazioni che seguono.

Dalla documentazione agli atti, risulta che l'istante aveva aderito ad un'offerta commerciale che prevedeva l'applicazione di sconti rispetto al piano tariffario base, a fronte di un vincolo temporale e che il recesso dal contratto è intervenuto prima della scadenza del termine minimo pattuito. Così circostanziato l'oggetto della controversia si rileva che, in materia di costi per recesso anticipato, la disciplina generale di cui al c.d. Decreto Bersani, e quindi la regola del recesso senza spese "non giustificate da costi dell'operatore" (art. 1, comma 3), si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti "a prezzo pieno", ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un "vincolo economico" nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto, in un caso analogo che "il contratto oggetto della contestata pratica commerciale non viola il divieto contenuto nella norma (*n.d.r.: articolo 1, comma 3 del decreto Bersani*). Il contratto, in esame, infatti, non consente a Sky, in violazione o elusione del citato art. 1, comma 3, di pretendere il pagamento a carico dell'utente "di pesi non giustificate da costi dell'operatore", ma si limita semplicemente a subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)"; nel prosieguo, il giudicante precisa che "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3; un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere, con la conseguenza che "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015). Ne deriva che la domanda relativa al rimborso dei costi per recesso anticipato non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)