

DELIBERA N. 162/2019

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/93622/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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, dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di MARIANI del 07/03/2019 acquisita con protocollo n. 0098174 del 07/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 13/02/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/03/2019.

L'istante lamenta mancata lavorazione della disdetta nei confronti della società Sky Italia X, d'ora in poi Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Cliente Sky per il pacchetto Cinema HD dal 09/10/2013, nel novembre 2014 inviava disdetta contrattuale, in seguito revocata per via di una procedura di "retention" messa in atto dal gestore;
- A partire da fine 2017 riscontrava che i prezzi fatturati erano notevolmente cresciuti e per tale ragione contattava il servizio clienti segnalando l'anomalia e chiedendo l'adeguamento delle tariffe ed il ripristino della precedente offerta commerciale. Gli operatori Sky riferivano tuttavia che l'aumento era dovuto ad un adeguamento tariffario non modificabile e che, inoltre, la disdetta avrebbe comportato il pagamento di una penale di euro 11,50;
- In data 03/05/2018 inviava recesso contrattuale, regolarmente ricevuto il 04/05/2018, ma Sky non ha mai lavorato la richiesta ed ha continuato ad emettere fatture (non saldate per revoca del RID) che l'istante ritiene illegittime;
- In data 17/07/2018, tramite Federconsumatori, inviava reclamo senza ricevere risposta.

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

- a) Cessazione in esenzione costi del rapporto contrattuale per ogni servizio associato al codice cliente 14948973;
- b) Immediata interruzione della fatturazione;

- c) Storno, mediante emissione di nota di credito, dell'integrale insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione, compreso ogni eventuale costo di disattivazione;
- d) Indicazioni sulle modalità di restituzione degli apparati in possesso dell'istante;
- e) Indennizzo per i disagi subiti a causa dell'errata gestione contrattuale, per l'emissione di fatture non dovute, nonché per le spese sostenute per la difesa dei propri diritti nonché per la mancata risposta al reclamo.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso della procedura di conciliazione semplificata l'operatore è sempre rimasto silente, né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "*il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita*". Attraverso la costante applicazione di tale principio (*ex multis*, la recente Determina 3/2017) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie dei cui all'art. 1218 c.c..

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono accolte come nel seguito.

A corredo delle proprie doglianze parte istante produce il contratto del 2013 che riporta opzioni e pacchetti attivi, la disdetta poi revocata per via della "*customer retention*" dell'operatore e, soprattutto, ricevuta dell'avvenuto ricevimento, da parte di quest'ultimo, della comunicazione di recesso inviata a maggio 2018. L'allegazione si completa con il reclamo del 17/07/2018 inviato a Sky via fax e da quest'ultimo regolarmente ricevuto nella stessa giornata. Si osserva che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 del C.C., la

disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Nel caso di specie l'operatore ha regolarmente ricevuto la raccomandata con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto in essere in data 04/05/2018, così come attestato dal tracciamento di Poste Italiane. Poiché la fatturazione emessa dal gestore successivamente all'esercizio del diritto di recesso dell'utente è illegittima in virtù di quanto previsto dal comma 9, art. 5 dell'Allegato A Delibera Agcom 664/06/CONS - *“L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso”* – è accoglibile la richiesta di storno delle fatture insolute relative al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, non risultando fondata la pretesa creditoria a fronte di un servizio disdettato.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di indennizzo per i disagi subiti a causa dell'errata gestione contrattuale e per l'emissione di fatture non dovute, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*ex plurimis*, Delibera Agcom 84/14/CIR). Tra l'altro, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, perciò, al di là del disagio legato all'addebito di somme non più dovute, la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Viene invece accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo stante l'evidenza di qualsiasi riscontro in merito. Per l'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, *“qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”*. La richiesta di indennizzo viene accolta nella misura di euro 2,50 *pro die* stabilita dal comma 1, art. 12, del Regolamento indennizzi. Individuando il *dies a quo* nel giorno 1 settembre 2018 (il primo giorno successivo al decorso del termine dei 45 giorni entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il *dies ad quem* nel 13 febbraio 2019, data dell'udienza di conciliazione, si contano complessivamente 165 giorni di ritardo. L'indennizzo viene

dunque corrisposto nella misura massima di euro 300,00 come previsto dal comma 1, art. 12, del Regolamento indennizzi.

La richiesta di cessazione del contratto in esenzione costi di cui al punto a) viene accolta, unitamente alle richieste di interruzione della fatturazione - punto b) - e storno dell'insoluto sino a chiusura della fatturazione medesima, come da punto c). Sarà cura di Sky comunicare all'istante le modalità di restituzione degli apparati ancora in suo possesso, come da punto d).

Viene infine accolta la richiesta di spese di procedura nella misura di euro 100,00, avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi d'udienza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Mariani nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami.

3. La società Sky Italia X è tenuta, inoltre, alla cessazione del contratto di cui alla presente procedura e della relativa fatturazione, nonché allo storno dell'insoluto sino a chiusura della fatturazione medesima. Avrà inoltre cura di comunicare all'istante le modalità di restituzione degli apparati ancora in suo possesso.

4. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

La società Sky Italia X è tenuta 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* dell'Autorità.

Bologna, 24/10/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi