



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/455236/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx  
Oxxx M. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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";

VISTA l’istanza dell’utente Pxxx Oxxx M., del 09/09/2021 acquisita con protocollo n. 0358704 del 09/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 09-09-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Sky Italia s.r.l., lamentando la mancata lavorazione della disdetta per

la propria utenza. Per l'effetto richiede lo storno degli importi fatturati dopo la data della disdetta, nonché l'indennizzo per tardiva/mancata risposta ai reclami.

L'operatore inoltra la seguente comunicazione: - In merito a quanto contestato nel procedimento in oggetto, desideriamo confermare che la richiesta di disdetta contrattuale è datata 09/11/20. A tal proposito evidenziamo quanto segue: • Il cliente non precisa alcunché circa i tempi della disdetta (a scadenza o a 30 giorni); • Il cliente afferma d'aver già provveduto a revocare il rid bancario; Orbene, nonostante l'assenza di una chiara specifica circa la tipologia di disdetta da attuarsi, Sky Italia ha provveduto a registrare la disdetta a 30 giorni e pertanto le fatture sono state legittimamente emesse fino al 09/12/20. L'abbonato tuttavia, avendo revocato il rid contestualmente alla richiesta di disdetta, ha saldato le fatture fino al 31/10/20, cioè smettendo di pagare prima ancora d'aver comunicato la propria volontà di cessare l'abbonamento! La richiesta di saldare gli insoluti è pertanto legittima perché le fatture sono state emesse per un servizio regolarmente erogato e di conseguenza si respingono le richieste formulate nel procedimento in oggetto. • Tanto si doveva - Parte istante nella memoria di replica ribadisce, ancora una volta di avere inoltrato regolarmente la disdetta a mezzo raccomandata a/r depositata in atti, insistendo sullo storno dell'insoluto.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte come di seguito precisato. Al riguardo si deve evidenziare che sussiste in capo a ciascun utente il diritto di recedere dal contratto, anche secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 e, pertanto, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà. Dall'esame della documentazione in atti, emerge che l'istante ha regolarmente esercitato il diritto di recesso, avanzato con raccomandata del 09/11/2020, indirizzata all'operatore, allegando dichiarazione di disdetta/recesso, raccomandata ricevuta dall'operatore in data 11/11/2020. In osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... 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 (...)", il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (cfr. delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Ulteriormente, in linea con Agcom, anche il Corecom Emilia-Romagna ha sancito che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata" (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020, n. 191/2020, n. 76/2021). Altresì, come più volte hanno avuto occasione di pronunciarsi i vari Corecom, tra cui sempre il Corecom Emilia – Romagna (cfr. Delibera n. 43/2021), ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (Delibera 43/19/CIR), "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico" (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 191/2020). Si richiama, inoltre, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato. Ne consegue che le fatture emesse successivamente sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi". Come sopra evidenziato, l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Nel caso di specie, la comunicazione di recesso è stata spedita in data 09/11/2020 e ricevuta in data 11-11-2020. Ciò avrebbe dovuto comportare la risoluzione del contratto nei 30 giorni successivi e dunque, entro il 12/10/2020. L'utente, nel caso di specie richiede lo storno delle fatture emesse dopo il recesso ed in specifico la n.

5234353\_2020\_558443404 del 30-11-2020 importo di € 45,90, n. 5234353\_2020\_559720809 del 31-12-2020 per € 16,29, nonché chiede il ritiro della pratica del recupero credito in cui viene chiesta l'ulteriore somma di € 264,80 per penale applicata per la mancata restituzione dell'apparato, difatti dalla documentazione versata in atti dall'istante emerge che l'operatore ha dato incarico ad una società di recupero crediti Cribis Management s.r.l. il recupero di detto insoluto, nonché delle ulteriori spese. Di conseguenza, per quanto sopra illustrato, non vi è dubbio che l'utente abbia dimostrato di avere esercitato il proprio diritto di recesso nei termini contrattuali, di aver dato la propria disponibilità alla restituzione dell'apparato decoder con il reclamo presentato a mezzo raccomandata a/r del 19-01-2021, regolarmente ricevuto dall'operatore, di converso l'operatore non ha dato prova di essersi attivato per rendere effettiva tale facoltà, mentre l'utente oltre alla disdetta, a mezzo raccomandata, ha dato la dimostrazione di aver inviato anche altre comunicazioni (vedasi documenti in atti), pertanto, all'utente dovrà essere riconosciuto il diritto allo storno della fatturazione emessa dalla data del 12-10-2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione, ivi comprese le fatture n. 5234353\_2020\_558443404 del 30-11-2020 importo di € 45,90, n. 5234353\_2020\_559720809 del 31-12-2020 per € 16,29, in quanto non essendo state depositate non si comprende a quale periodo fanno riferimento. Inoltre, l'operatore è tenuto anche al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti aperta nei confronti dell'utente. Infine, deve essere riconosciuto anche l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo (raccomandata a/r del 19-01-2021 in atti), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 09/09/2021, è tenuta a Sky Italia s.r.l. è tenuta allo storno ed al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito degli importi fatturati sull'utenza del Sig. Pxxx Oxxxx M. per servizi imputati al periodo che va dal 12-10-2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione, ivi comprese le fatture n. 5234353\_2020\_558443404 del 30-11-2020 importo di € 45,90, n. 5234353\_2020\_559720809 del 31-12-2020 per € 16,29, nonché le somme richieste per applicazione della penale di € 264,80 e spese per la pratica di recupero crediti. Inoltre è tenuta a riconoscere a favore dell'utente il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to