



Determinazione n. 2/2013

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 “Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS;

VISTA la circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817;

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 4 dicembre 2008;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 7 del 10 giugno 2010, con la quale, a norma dell'art. 19, comma 7, della citata deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 1 del 13 gennaio 2011, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 132 del 9 giugno 2011, di conferimento al dott. Mauro Bernardis dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA l'istanza presentata in data 27 settembre 2011, con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 29 settembre 2011 e del 20 febbraio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 19 marzo 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 19 marzo 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Con l'istanza presentata in data 27 settembre 2011, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia con l'operatore Sky Italia XXX (d'ora in avanti Sky), avente ad oggetto l'asserita mancata gestione della disdetta presentata dall'utente in relazione al contratto di abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento.

La sig.ra XXX nell'istanza rappresenta quanto segue:

- in data 11 ottobre 2010 inviava a Sky, mediante raccomandata a/r ricevuta da Sky il 13 ottobre 2010, la lettera di recesso dal contratto di abbonamento residenziale ai servizi

televisivi a pagamento, sottoscritto il 5 febbraio 2004, in relazione al profilo commerciale denominato “Primo Sky + Cinema Sky + Pronto Sky” e con codice cliente n.5-2540352;

- con lettera del 5 aprile 2011, la XXX, società di recupero crediti incaricata da Sky, invitava l'utente a regolarizzare il predetto abbonamento provvedendo al pagamento delle fatture n.259940057 del 5 ottobre 2010 dell'importo di euro 41,77 relativo al mese di ottobre 2010 e n.261079928 del 5 novembre 2010 dell'importo di euro 41,77 relativo al mese di novembre 2010;
- in data 24 maggio 2011, l'utente presentava, nei confronti di Sky, presso il Co.re.com. istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva, il giorno 30 agosto 2011, con esito negativo per mancata adesione da parte dell'operatore;
- pertanto, in data 27 settembre 2011, l'utente inoltrava al Co.re.com. Lombardia, per il tramite dell'associazione XXX, istanza di definizione della controversia con Sky, chiedendo la chiusura del contratto e la cessazione dell'emissione di fatture errate con l'eventuale restituzione delle somme versate;

All'udienza di discussione, svoltasi il 19 marzo 2012, partecipava il solo utente, rappresentato dall'associazione XXX, che si richiamava a quanto già esposto nell'istanza di definizione.

Motivi della decisione

La controversia attiene ad una fattispecie di mancata gestione del recesso dell'utente.

Preliminarmente, si deve richiamare la legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il decreto legge n. 7/2007, e precisamente l'articolo 1, comma 3, secondo il quale *“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”*.

In attuazione di tale norma, l'art. 4.1 della carta dei servizi di Sky prevede che *“l'abbonato avrà facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno trenta giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: casella postale 13057 – XXX XXX”*.

E' da evidenziare che l'intero materiale istruttorio deve essere valutato alla luce della regola secondo cui la parte che fa valere un diritto è tenuta a provare i fatti costitutivi del diritto, come recita il 1° comma dell'art. 2697 del codice civile, mentre la controparte è tenuta a provare gli eventuali fatti impeditivi, modificativi od estintivi, ossia le circostanze su cui si fonda la sua eventuale eccezione di inefficacia ovvero di modificazione od estinzione del diritto azionato dalla controparte, come dispone il 2° comma del citato art. 2697 c.c.

Nel corso del presente procedimento, a fronte dell'attività svolta dall'utente in corretta applicazione della Carta dei servizi di Sky, l'operatore ha omesso di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile.

Nel caso in esame, infatti, l'utente ha ritualmente inviato la comunicazione di recesso in data 11 ottobre 2010, che è stata ricevuta da Sky in data 13 ottobre 2010. Pertanto, l'operatore aveva l'onere di disattivare tempestivamente il servizio oggetto della comunicazione di recesso e di

chiudere il contratto entro 30 giorni dal ricevimento del recesso medesimo, ovvero entro e non oltre il giorno 11 novembre 2010, evitando comunque di fatturare il servizio oltre tale data.

In ragione di ciò, l'utente era tenuto a pagare il servizio fino al giorno 11 novembre 2010 (che costituisce il trentesimo giorno a partire dal 13 ottobre 2010, data di ricezione della raccomandata di recesso), ma non oltre. Difatti, ai sensi della delibera Agcom n.664/06/Cons, Allegato A, art. 5, comma 9, l'operatore *"non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso"*.

L'utente ha quindi diritto allo storno delle somme esposte in fattura per il periodo successivo all'11 novembre 2011.

Stante quanto appena esposto, tenendo presente che la fattura relativa al mese di novembre 2010 (fattura n.261079928, emessa il 5 novembre 2010) è dell'importo di euro 41,77, occorre dividere tale importo per i 30 giorni di novembre al fine di ottenere il costo giornaliero, che è di euro 1,39, il quale va moltiplicato per gli undici giorni di novembre 2010 che erano di competenza dell'utente: si ottiene così la somma che resta a carico della sig.ra XXX relativamente alla fattura di novembre 2010, corrispondente a euro 15,29, cui si aggiunge l'importo di euro 41,77 della fattura n.259940057 emessa il 5 ottobre 2010 e relativa al mese di ottobre 2010. La restante somma, pari ad euro 26,48 (ottenuta sottraendo dall'importo totale di euro 83,54, di cui alle fatture n.259940057 e n.261079928, le somme di euro 41,77 e 15,29), non è dovuta ed incombe quindi all'operatore l'obbligo di effettuarne lo storno.

In merito alle spese di procedura, in considerazione della partecipazione dell'utente all'udienza di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentali e dell'assistenza da parte dell'associazione XXX, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di €. 100,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO altresì che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

DETERMINA

La società Sky Italia XXX è tenuta, in favore della sig.a XXX, a:

1. Stornare la somma di euro 26,48 dal totale insoluto di euro 83,54, risultante dalle fatture n.259940057 e n.261079928;
2. Corrispondere la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso forfettario e omnicomprensivo delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Milano, 30 gennaio 2013

Il dirigente
dott. Mauro Bernardis