

**DELIBERA DL/082/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**A. R. L. F./SKY ITALIA** XXXXXXXXXX

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 " *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481*" e l'Allegato A di detta Delibera recante

Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 14 febbraio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/74/2013, con cui la sig.ra A. R. L. F. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA ■ (di seguito, per brevità, anche denominata "Sky");

VISTE le note del 19 febbraio e 8 marzo 2013, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

La sig.ra A. R. L. F., all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) in data 28 agosto 2012, l'istante comunicava la disdetta del contratto e reiterava la comunicazione il 20 settembre 2012;
- 2) Sky addebitava i canoni successivi alla disdetta;
- 3) con l'istanza di conciliazione l'utente chiedeva la restituzione dei canoni non dovuti e corrisposti e un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e fatturazioni non giustificate;
- 4) l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per la mancata comparizione dell'operatore;
- 5) con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande, chiedendo anche il rimborso delle spese;
- 6) con memoria del 24 febbraio 2013, Sky precisava di non aver dato seguito alla disdetta del contratto comunicata con lettera raccomandata del 28 agosto 2012 perché effettuata con raccomandata semplice e non con ricevuta di ritorno, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto. Precisava poi che, informata della circostanza, l'utente aveva provveduto ad inviare una ulteriore raccomandata con ricevuta di ritorno, ricevuta da Sky il 27 settembre 2012 e che la disdetta era stata gestita con la chiusura del contratto al 30 ottobre 2012. L'utente aveva provveduto al saldo parziale della fattura relativa ai canoni di settembre e ottobre 2012; a fronte del mancato pagamento Sky aveva sospeso il servizio in data 26 ottobre 2012, riattivandolo il giorno successivo a seguito dell'intervenuto pagamento. Il 5 marzo 2013 Sky aveva addebitato la penale per la mancata restituzione della

Digital Key in comodato d'uso alla cliente. Senza riconoscimento di responsabilità, l'operatore si dichiarava disponibile a rimborsare la mensilità di ottobre 2012, chiedendo la restituzione del materiale o il pagamento della penale;

- 7) con memoria del 26 marzo 2013, utente contestava la validità della norma contrattuale relativa alle modalità di comunicazione del recesso, provando altresì l'avvenuta ricezione della raccomandata del 28 agosto 2012 in data 3 settembre 2012; chiedeva il pagamento di indennizzi per servizi non richiesti, il rimborso del canone di ottobre 2012, il rimborso delle spese sostenute pari ad Euro 130,00. Chiedeva inoltre lo storno della fattura di addebito della penale, non dovuta in quanto la riconsegna del materiale era stata effettuata presso un Centro Sky, ma solo in parte perchè da questo rifiutata.

## **2. Motivi della decisione**

### **A. Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

### **B. Nel merito**

#### **B.1. Sul recesso**

L'istante lamenta la tardiva lavorazione da parte dell'operatore del recesso esercitato con raccomandata del 28 agosto 2012, ricevuta il 3 settembre 2012 e la conseguente illegittimità della pretesa di pagamento del canone del mese di ottobre 2012.

Da parte sua l'operatore dichiara di non aver provveduto alla disdetta del contratto alla data del 30 settembre, perché la comunicazione di disdetta del 28 agosto 2012 era priva dei requisiti previsti dal contratto, e di aver risolto il contratto alla data del 30 ottobre 2012, a seguito della ricezione della raccomandata del 20 settembre 2012.

La domanda dell'utente è infondata per le seguenti ragioni.

L'istante ha provato di aver comunicato la disdetta a mezzo raccomandata semplice del 28 agosto 2012 e che la raccomandata è stata consegnata al centro postale di Milano il 3 settembre 2012. Per espressa ammissione di Sky, la raccomandata è stata ricevuta il 4 settembre.

E' inoltre in atti una seconda raccomandata del 20 settembre 2012, ricevuta da Sky il 27 settembre.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7 convertito da L. 02 aprile 2007 n. 40, il quale fissa in trenta giorni il termine massimo di

preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi. Tale previsione normativa è correttamente riportata nella Carta dei Servizi Sky, che specifica inoltre all'art. 4.2 della Carta Servizi che: "Nel caso in cui il recesso non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi divenga efficace nel corso del mese, il servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese".

Nella fattispecie, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (art. 1334 codice civile) e stante il principio secondo il quale, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (art. 1373 codice civile), considerato che l'operatore ha ricevuto la prima comunicazione di recesso in data 4 settembre 2012 e la seconda in data 27 settembre 2012, considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace il 4 ottobre 2012, o al più il 27 ottobre 2012, con conseguente diritto dell'operatore, in entrambe le ipotesi, di fatturare l'importo dei canoni per l'intero mese di ottobre (ai sensi del citato art. 4.2 della Carta Servizi).

La domanda dell'utente di rimborso del canone di ottobre 2012 viene pertanto rigettata.

Né può essere accolta la domanda di rimborso delle spese sostenute per Euro 130,00, non essendone precisata la natura, né provato l'esborso.

## **B.2. Sull'attivazione di servizi non richiesti**

L'istante chiede un indennizzo di Euro 6,00 die per l'attivazione di servizi non richiesti.

Premessa la genericità della contestazione, relativa al solo "genere musica" come si evince dalla raccomandata del 20 settembre 2012, per il quale non risulta peraltro uno specifico addebito nella fattura, la domanda non può essere accolta, non avendo l'utente provato in alcun modo, né precisato, quale fosse l'oggetto del contratto di abbonamento, ovvero il pacchetto di programmi prescelti ed il prezzo convenuto.

## **B.3. Sulla penale per la restituzione del materiale**

L'utente contesta la legittimità dell'addebito della penale per la mancata restituzione del materiale, avendo provveduto alla restituzione presso un Centro Sky, che ne avrebbe ritirato solo alcuni elementi.

L'operatore si limita a chiedere la restituzione del materiale o, in alternativa, il pagamento della penale fatturata.

Si premette innanzitutto che la problematica non è stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione, avendo Sky provveduto ad emettere la fattura di addebito solo nella

pendenza del presente procedimento. Ciononostante, per una evidente ragione di economia di giudizi, trattandosi di una questione consequenziale a quella oggetto del procedimento, la domanda dell'utente viene esaminata in questa sede, ed accolta per la seguente ragione.

L'istante ha provato di aver adempiuto all'obbligo di riconsegna del materiale presso un Centro Servizi Sky nei termini previsti dal Contratto.

Nessuna penale è pertanto applicabile all'utente, né il solo parziale adempimento dell'obbligo di riconsegna è a questa imputabile.

Sky dovrà quindi provvedere a stornare l'importo della fattura n. 502084326 del 5 marzo 2013 e a ritirare a propria cura e spese il materiale di sua proprietà, non ritirato dal Centro Sky all'atto della riconsegna tentata dall'istante.

Considerato quanto sopra, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra A. R. L. F. sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, sia equo compensare le spese di procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

Il parziale accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra A. R. L. F. in data 14 febbraio 2013.

La società Sky Italia ■■■■ è tenuta a stornare l'importo della fattura n. 502084326 del 5 marzo 2013 e a ritirare a propria cura e spese il materiale di sua proprietà presso la residenza dell'istante.

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

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

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio