

**DELIBERA N. 60 - 2020**

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/149140/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA l'istanza di XXX del 15/07/2019 acquisita con protocollo n. 0308906 del 15/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente XXX, rappresenta quanto segue: "Si è comunicato recesso con racc. AR ricevuta da Sky in data 09/01/18. Vengono addebitati canoni fino al 28/02/18. Con fattura scad. 28/03/2018 Sky ha addebitato l'importo di euro 160,00 con la generica dicitura "variazione e chiusura abbonamento". Occorre ricordare che la legge 40/07 esclude la possibilità di applicare penali a qualsivoglia titolo. Si è quindi ribadita la propria volontà con due ulteriori raccomandate ricevute da Sky in data 26/06/18 e 11/07/18. Perdurando l'emissione di note di debito per tramite di XXX alla data del 11/09/18 si è inviato formale reclamo al quale Sky ha fornito una risposta insoddisfacente. Appare altrettanto improbabile che un contratto la cui cessazione è stata gestita al febbraio 2018 possa riprendere con il medesimo codice cliente al maggio 2018. Occorre ricordare che Sky per tramite di suo addetto commerciale mi ha indotto ad accettare una proposta che ho inteso fosse volta a rimborsare i costi di cessazione già incassati a fronte del recesso del gennaio 2018. Sky inoltre ha incassato tutte le fatture emesse inclusa ulteriore fattura di cessazione nuovamente del valore di euro 160,00 genericamente imputata a titolo di "variazione e chiusura abbonamento". Occorre ricordare che al maggio 2018 addetto di Sky proponeva soluzione a rimborso dei costi di cessazione a fronte di termini che si sarebbero perfezionati solo dopo la sottoscrizione e restituzione di titolo scritto che non è mai pervenuto né restituito a Sky. Pertanto non vi è valida adesione che legittimi addebiti per i periodi dal maggio all'agosto 2018 mese in cui Sky ha cessato ogni rapporto peraltro mai fruito. Si rammenta che la restituzione degli apparati è andata a buon fine in data 06/09/18 dopo ripetuti ed infruttuosi tentativi. Da parte di Sky è pervenuto assegno che non verrà incassato".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) restituzione canoni con effetto dal 10/02/18;
- 2) rimborso delle quote incassate a titolo di "variazione e chiusura abbonamento" per euro 320,00 di cui si ha evidenza essere state addebitate con competenza febbraio e agosto 2018.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non ha depositato difese.

### 3. Motivazione della decisione

#### A) SUL RITO

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

#### B) NEL MERITO

La vicenda che ci occupa riguarda, essenzialmente, la mancata lavorazione da parte dell'operatore della richiesta di recesso nonché l'addebito di costi per la variazione/chiusura del contratto.

Occorre innanzitutto rilevare che secondo l'orientamento costante di Agcom, 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 [...] e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni", sono da considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (*cf.*, tra le tante, delibere Agcom nn. 137/10/CIR; 140/10/CIR; 24/11/CIR; 75/11/CIR).

Si richiama, altresì, il "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, ed in particolare l'art. 5 "Esercizio del diritto di recesso", comma 9, per cui "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 fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso."

Sempre per costante orientamento Agcom, poi, il prelievo sul conto corrente intestato ad un utente che abbia stipulato un contratto ormai cessato è da considerarsi privo di causa giustificativa. Pertanto, può affermarsi che l'attribuzione patrimoniale effettuata costituisce indebito oggettivo ai sensi dell'art. 2033 c.c. e che il ricorrente ha diritto alla ripetizione delle somme prelevate.

Nel caso in questione, l'istante riferisce di aver inviato a Sky raccomandata di recesso, allegando a tal proposito la ricevuta di ricevimento del 9/1/2018; la signora XXX, perdurando la fatturazione, dice inoltre di aver ribadito la sua volontà con due successive raccomandate di cui produce gli avvisi di ricevimento del giugno e luglio 2018. Infine, veniva inviata PEC con dettagliata ricostruzione dei fatti in data 11/9/2018.

L'operatore, per parte sua, non ha prodotto difese.

Pur in assenza, in atti, del testo delle raccomandate di cui sopra, si ritiene che la soprarichiamata PEC nella quale si fa riferimento alle precedenti comunicazioni, le ricevute di ricevimento di dette raccomandate e la circostanza che l'operatore non abbia contestato la ricostruzione di parte istante determinino che i fatti dedotti dall'utente debbano considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati".

Ne consegue che i canoni fatturati a partire dal 10/2/2018 (30 giorni dal ricevimento della raccomandata di recesso dell'utente da parte dell'operatore) dovranno essere rimborsati.

In merito infine all'addebito della somma complessiva di € 320,00 per "variazione e chiusura abbonamento" nel febbraio e nell'agosto 2018, di cui alla domanda sub 2), il gestore non ha dimostrato nel corso del procedimento l'equivalenza degli importi fatturati a qualsivoglia previsione contrattuale né ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, ai sensi del già richiamato art. 1, comma 3) della L. 40/2007 e neppure al recupero di eventuali sconti fruiti con riferimento al contratto disdettato. Ne consegue che l'operatore dovrà rimborsare detta somma alla sig.ra XXX.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

Sky Italia S.r.l. è tenuta a:

rimborsare in favore dell'istante i canoni addebitati a partire dal 10/2/2018;

rimborsare in favore dell'istante la somma di € 320,00 addebitata per spese di "variazione e chiusura abbonamento".

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.

Torino, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis