

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/698332/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T. - SKYDSL EUROPE B.V.****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;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza della società T., del 26/08/2024 acquisita con protocollo n. 0222748 del 26/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “Abbiamo un contratto con questa società per un ADSL Satellitare (skyDSL2+ Backup L) attivo da luglio 2021, in questi anni c’è stato il tacito rinnovo e quindi anno per anno abbiamo rinnovato senza aggiornare documentazione. Il 20 Giugno 2024 abbiamo richiesto la disattivazione del servizio visto che dal loro portale è specificato la disattivazione mese per mese. Loro sostengono che avremmo dovuto fare la

richiesta almeno un mese prima della scadenza annuale che è il 04/07/2024, e quindi hanno emesso fattura per il rinnovo fino a luglio 2025. Fatto sta che noi non abbiamo ricevuto nessun avviso di scadenza annuale, come da Art. 14 della gazzetta ufficiale che regolamenta questo tipo di contratti Art. 65-bis (Contratti di servizi a tacito rinnovo).....". Tanto argomentato ha domandato: "nota di credito della fattura n. 11119400 del 30.06.2024 (Numero ordine 1826675) kyDSL2+ Backup L dal 05.07.2024 - al 04.07.2025".

L'operatore non ha depositato memoria o documentazione nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'All.A della Delibera n. 203/18/CONS come modificata dall' Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte. Preliminarmente occorre rilevare che, per la mancata partecipazione al procedimento dell'operatore, l'istruttoria è stata ricostruita – giocoforza- sulla base di quanto asserito e allegato dall'istante. L'istante lamenta l'addebito illegittimo di costi non dovuti con la fattura n. 11119400 del 30 giugno 2024 di importo pari ad € 152,28, emessa dopo la disdetta dal contratto, intervenuta il 20 giugno 2024, di cui chiede l'annullamento. Dall'analisi del documento contabile emerge che la fattura contiene l'addebito del costo per il rinnovo automatico dell'abbonamento annuale, la cui scadenza era prevista per il 4 luglio 2024. Tuttavia, tale addebito è da ritenersi illegittimo, alla luce delle disposizioni contenute nel Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, applicabile al caso di specie in virtù dell'articolo 2 del Regolamento, che ne estende la portata a tutti i contratti, indipendentemente dal momento della stipula, in relazione alla tutela del diritto di recesso e alla cessazione del rapporto contrattuale. In base alla suddetta normativa, l'utente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso massimo di un mese, senza incorrere in penali o costi di disattivazione, eccezion fatta per i servizi effettivamente erogati durante il periodo di preavviso. La scelta dell'utente di recedere prima della scadenza è pertanto legittima, come confermato dallo stesso operatore che, con la comunicazione del 20 giugno 2024, allegata agli atti, ha informato l'istante di aver ricevuto la disdetta e che il contratto si sarebbe concluso il 5 agosto 2024. Nonostante ciò, l'operatore ha successivamente addebitato all'utente i costi relativi al rinnovo automatico dell'abbonamento annuale, contravvenendo alle disposizioni del Regolamento. Infatti, l'articolo 8 stabilisce chiaramente che, in caso di recesso, l'operatore non può addebitare alcun corrispettivo per le prestazioni erogate oltre la data di efficacia del recesso. Lo stesso articolo impone altresì all'operatore di rimborsare tempestivamente eventuali somme indebitamente addebitate, qualora tecnicamente non sia stato possibile interrompere immediatamente l'addebito dei servizi. Inoltre, il mancato invio del preavviso di proroga, che doveva essere comunicato all'utente con almeno due mesi di anticipo rispetto alla scadenza contrattuale, costituisce una ulteriore violazione degli obblighi informativi previsti dall'articolo 5 del Regolamento. L'operatore è tenuto a informare l'utente in modo chiaro e tempestivo sulla scadenza del contratto e sulle modalità di disdetta. L'assenza di tale comunicazione, il cui invio non è stato possibile accertare stante la mancata costituzione dell'operatore, rappresenta un ulteriore inadempimento delle norme regolamentari che ha impedito all'utente di essere correttamente informato sulla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza incorrere in alcun addebito. Alla luce delle disposizioni normative e della condotta dell'operatore, l'addebito dei costi di rinnovo automatico appare privo di fondamento legittimo. L'utente, avendo esercitato il recesso con un preavviso sufficiente, non doveva essere soggetto a rinnovo del contratto, né doveva ricevere fatture per servizi non richiesti. Pertanto, si ritiene che egli abbia diritto al rimborso o allo storno integrale, atteso che non vi è prova dell'avvenuto pagamento, della fattura n. 11119400 del 30 giugno 2024, per un importo di € 152,28, nonché delle somme indebitamente fatturate dopo l'efficacia del recesso. Inoltre, stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare applicazione, nel caso di specie, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso

delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro.” Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico della società resistente, in favore dell’istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

DETERMINA

- SKYDSL EUROPE B.V., in accoglimento dell’istanza del 26/08/2024, è tenuta a liquidare alla T., mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di penale per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia. E’ tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile della società T. mediante lo storno o il rimborso della fattura n. 11119400 del 30 giugno 2024, per un importo di € 152,28, nonché delle somme indebitamente fatturate dopo l’efficacia del recesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Maurizio Priolo