

DETERMINA 53 Fascicolo n. GU14/558777/2022 del 19/09/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

Considerata l'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 19/10/2022 acquisita con protocollo n. 0298578 del 19/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio dati relativo al c.c. 51****40, rappresenta quanto segue: "Ho fatto disdetta dell'abbonamento in data 2 marzo 2022 per disservizio perché la mia linea internet satellitare non funzionava dal 23/02/2022 e nonostante una email del 25/02/2022 a cui non ho avuto risposta il problema non è stato risolto. La SKYDSL EUROPE B.V invece di prendere in considerazione la disdetta nella data comunicata, ha fissato come termine dell'abbonamento e fine del contratto 31/07/2022 e si è giustificata che la stessa disdetta fatta in data 03/03/2022 è stata elaborata in ritardo (comunicazione 30/06/2022). Inoltre ho chiesto la restituzione della caparra e del servizio non prestato è cioè dal 23/2/2022 al 28/02/2022 e dal 1/03/2022 perché il servizio veniva pagato in anticipo. Comunico che la SKYDSL EUROPA B.V nei mesi successivi non ha prelevato nessuna somma dal mio conto corrente per pagamento abbonamento ammettendo di fatto il disservizio. Successivamente non avendo nessuna risposta, ho provveduto ad eliminare l'addebito dal mio conto corrente. In seguito. In data 11 luglio ho avuto comunicazione dalla mia banca che la domiciliazione non è stata pagata. In data 11 luglio mi hanno minacciato di provvedere al pagamento arretrato entro il 25/07/2022 altrimenti la mia connessione SKYADSL verrà bloccata ed è tutto dire. Chiedo di intervenire per una pacifica conciliazione ed invitandoli a pagare quanto a me dovuto. In allegato corrispondenza e fatture pagate a SKYDSL EUROPE". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Restituzione cauzione; II) restituzione pagamento parte mese di Febbraio 2022 e Marzo 2022.

L'operatore convenuto non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha prodotto memorie difensive nell'ambito del presente procedimento.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. L'utente ha rappresentato di aver pagato la cauzione e di non averne ricevuto restituzione, nonostante l'avvenuta disdetta del contratto. Dalle fatture allegate dall'istante, infatti, risulta il pagamento della cauzione in tre rate, rispettivamente di € 69,90, per un importo complessivo di € 209,70 (duecentonove/70). Ciò posto, non avendo il gestore depositato le memorie, nel caso di specie i fatti contestati dall'istante sono da ritenersi pacifici ai sensi dell'art. 115 c.p.c. A tal proposito, l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: "Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il citato criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art. 115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno/rimborso (delibera Agcom n.151/15/CIR)". Con riguardo alla richiesta sub II), si osserva quanto segue. Come emerge dalle risultanze istruttorie, l'utente con comunicazione del 02.03.2022 ha lamentato il malfunzionamento del servizio dati dal 23.02.2022 e ha formalizzato propria richiesta di disdetta del contratto. Con successiva mail del 24.03.2022, l'utente ha ribadito la sussistenza del disservizio, evidenziando, in particolare, il malfunzionamento del modem e la mancata assistenza tecnica. Nella predetta nota, l'istante ha rinnovato, inoltre, la richiesta di rimborso della cauzione e dei canoni per servizio non prestato a far data dal 23.02.2022. Di contro, il gestore, come sopra già precisato, non ha prodotto né memorie difensive né tantomeno documentazione per dimostrare l'infondatezza delle predette contestazioni, quali i log di connessione e/o i retrocartellini relativi ai fatti oggetto di doglianza. Anche nel caso di specie deve trovare applicazione il principio su richiamato dell'Autorità (cfr. delibera Agcom n.151/15/CIR)". Alla luce delle considerazioni che precedono, la richiesta in esame può trovare accoglimento.

DETERMINA

- SKYDSL EUROPE B.V., in accoglimento dell'istanza del 19/10/2022, è tenuta a restituire, tramite bonifico bancario, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo, la cauzione versata dal cliente per l'importo complessivo di € 209,70 (duecentonove/70) e a rimborsare i canoni a far data dal 23 febbraio 2022 al 31 marzo 2022, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO