

DELIBERA 006/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**F. Sxxx / SKY
(LAZIO/D/426/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/01/2022;

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”*;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza dell’Utente di cui al Prot. D1990 del 9.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione l’istante, titolare di abbonamento n. 20919085, ha lamentato un indebito prelievo dal suo conto corrente di somme non dovute da parte di

Sky in data 18/10/2017. Precisamente, Sky ha emesso la fattura n. 208166073 in data 30/09/2017 per un importo pari ad €. 19,00 e la fattura n. 208966127 emessa in data 01/10/2017 riportante l'ammontare di € 203,92 formante parte del documento di riepilogo HomepackSky – Fastweb n.208166073 dietro ad un importo complessivo di € 211,74. Sono dunque stati addebitati importi non dovuti pari ad € 196,00, che l'utente avrebbe dovuto versare nel caso in cui avesse esercitato il diritto di recesso entro il 30/09/2017 cosa che non è avvenuta.

Sky si è mostrata indisponibile alla suddetta restituzione nonostante il reclamo del 28/10/2017.

Il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky all'udienza del 4/4/2018.

A supporto della proprie pretese ha prodotto: il reclamo avverso addebito fatture del 28/10/2017 con ricevute pec, contabile bancaria dell'addebito risalente al 18/10/2017, fattura n. 208166073, fattura n. 208966127, contratto di abbonamento, documento di riepilogo Sky e Fastweb, avviso convocazione Corecom conciliazione, verbale negativo tentativo di conciliazione ,screenshot servizio assistenza Sky.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Restituzione delle somme indebitamente prelevate maggiorate degli interessi legali
- b) Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- c) Spese di procedura

Con memoria del 05/06/2018 l'utente ha reiterato le medesime richieste.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Sky non ha depositato memorie esplicative e/o difensive al fine di prendere posizione sui fatti contestati dall'istante nel procedimento di definizione.

3. Motivi della decisione

Sulla restituzione delle somme.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante ha lamentato l'addebito di importi non dovuti sostenuta da una copiosa allegazione di documenti, per cui la richiesta di cui al punto a) può essere accolta.

Nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui

all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Ebbene, l'istante allega copia del contratto con Sky, la pec di reclamo, le fatture oggetto di contestazione e lo screenshot relativo al messaggio del servizio clienti che ha riconosciuto il problema, mentre Sky, come già precisato, non risulta, avere fornito prove a supporto di una diversa ricostruzione di quanto accaduto.

I fatti così come riferiti dall'istante restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c..

Considerate provate la titolarità in capo all'utente del contratto Sky contraddistinto dal codice cliente n. 20919085, e l'indebito prelievo di somme, deve ritenersi che gli importi corrisposti dall'istante in pagamento di tale contratto non fossero dovuti e dovranno pertanto essere rimborsati dall'operatore.

Sulla mancata risposta ai reclami.

Con riferimento alla residuale domanda posta sub b), si ritiene sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo sporto dall'istante a mezzo PEC, in data 28/10/2017, completo delle relative ricevute di avvenuta consegna e accettazione. Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria del reclamo per il quale la stessa ha richiesto l'indennizzo, Sky nulla ha eccepito e nemmeno ha dimostrato di aver gestito il cliente secondo i dettami anzidetti, pertanto, si ritiene che possa essere

riconosciuto all'utente un indennizzo ex art. 11 del Regolamento.

Ciò posto, a fronte del reclamo inviato il 28/10/2017, non avendo la compagnia aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante ed avendo tenuto un comportamento omissivo nel corso dell'intera procedura, si riconosce all'istante il diritto alla corresponsione del massimo indennizzo di cui all'art.11 della Del. 73/11/CONS pari ad euro 300,00.

Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*. Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione, senza addurre alcun giustificato motivo, né a quella successiva di definizione. Per tale ragione, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

Per le motivazioni in premessa,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'istante sig. Fabrizio Salerno nei confronti di SKY Italia xxx. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a rimborsare all'istante la somma indebitamente prelevata pari ad € 196,00 in pagamento delle fatture n. 208166073 e n. 208966127 relative al codice cliente n. 20919085, oltre interessi legali dalla data del pagamento. Dovrà, altresì, corrispondere €300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ed € 100,00 per le spese di procedura.
2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.

4. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/01/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO