

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 27/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 11 del 23 dicembre 2022

Oggetto: Definizione della controversia “
/ Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) -GU14/535808/2022.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Presenti:

il componente

Cristina Vescul

Assenti:

il Vicepresidente

Antonella Eloisa Gatta

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all’oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l'art.5, c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021";

VISTA l'istanza della società " " del 01/07/2022, acquisita con protocollo n. 0205976 del 01/07/2022;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un abbonamento TV business con Sky, rileva che, nonostante la regolare disdetta del suo contratto del 14/04/2021, gli sono state inviate fatture che disconosce e delle quali alcune sono state inavvertitamente pagate. Alla contestazione del gestore, in sede di conciliazione, che la disdetta in mancanza di specifica indicazione dell'istante, andava riferita alla scadenza naturale del contratto, il ricorrente evidenzia che la volontà di disdire il contratto "deve intendersi nel più breve termine contrattualmente possibile". Rileva, inoltre, che la pec del mese di agosto, per la quale l'operatore ha sostenuto ci fosse un'indicazione dell'utente di 30 giorni, oltre a riprodurre il contenuto di quella del mese di aprile non contiene alcun termine. Va da sé che il termine di chiusura del contratto entro 30 giorni doveva essere rispettato già con la prima richiesta di disdetta del mese di aprile.

Attesta, da ultimo, di aver presentato un reclamo il 15/09/2021 che è rimasto senza risposta.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- 1) confermata la validità della disdetta, lo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di € 2060;00.-.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore, non ha presentato alcuna memoria difensiva nella procedura *de qua*.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al procedimento di parte convenuta e vista l'assenza di qualsivoglia documentazione prodotta da parte di quest'ultima, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

Le richieste di parte istante sono meritevoli di accoglimento come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'ingiustificato addebito dei costi per i servizi relativi al suo abbonamento di pay tv con Sky nonostante specifica richiesta a tale operatore di chiusura del suo contratto,

avanzata con pec del 14/04/2021, successivamente riproposta con pec del 05/08/2021, e ribadita con segnalazione pec del 15/09/2021 nella quale, stante la perdurante fatturazione, è stata richiesta l'emissione delle relative note di credito ma senza alcun riscontro dell'operatore (cfr. doc.ti parte istante).

L'articolo 1, comma 3, della Legge 40/2007 statuisce che: *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

Dunque la società Sky Italia S.r.l. avrebbe dovuto procedere alla chiusura del contratto entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento della prima disdetta pec del 14/04/2021 e nello specifico entro il 15/05/2021.

Si rammenta, inoltre, che nelle procedure di risoluzione alternativa delle controversie entrambe le parti sono tenute all'adempimento degli oneri probatori e di allegazione per verificare la fondatezza dei fatti contestati.

In tal senso l'orientamento dell'AGCOM, nelle "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera n. 276/13/CONS d.d.11/04/2013, che all'art. III.4.2 chiarisce quanto segue: *"A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dall'art. 2967 del Codice civile"* applicabili al rito ordinario.

A tale proposito, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità secondo cui, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936).

A ciò si aggiunge il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale *"il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*.

Il Gestore nel corso dell'istruttoria, in assenza di qualsivoglia allegazione, non ha superato l'onere probatorio a proprio carico, volto a contestare quanto riferito dall'istante o dimostrato di aver operato correttamente escludendo in tal modo la propria responsabilità per il mancato adempimento di chiusura definitiva del contratto e di aver fornito riscontro al reclamo del 15/09/2021.

Per l'effetto, attesa la validità della disdetta del 14/04/2021, si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante sub a) di storno/rimborso, dei costi per l'abbonamento Sky Super Gold dal 15/05/2021 (termine entro il quale il contratto doveva essere chiuso) fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con spese di chiusura del contratto a carico dell'istante.

Parimenti accoglibile è la richiesta sub b) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15/09/2021.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP 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 richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Pertanto in assenza di prova della convenuta sul riscontro al reclamo, l'istante, in base all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, ha diritto all'indennizzo, pari ad euro 2,50 al giorno fino ad un massimo di euro 300,00.- come di seguito determinato. In considerazione dei 226 giorni intercorrenti dal 31/10/2021 (considerata la scadenza dei 45 giorni utili per il riscontro al reclamo) - in assenza, agli atti del contratto e/o della carta dei servizi di Sky - al 13/06/2022 (data di chiusura del procedimento di conciliazione con mancato accordo a seguito di interlocuzione tra l'operatore e l'istante), l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo dell'importo complessivo di euro 300,00.- (trecento/00), computato nella misura massima.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto,

DELIBERA

Articolo 1

La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), è tenuta, per i motivi sopra riportati:

1) al rimborso/storno dei soli costi fatturati per l'abbonamento Sky Super Gold dal 15/05/2021 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con spese di chiusura del contratto a carico dell'istante oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al suo saldo;

2) a corrispondere all'istante la somma di euro 300- (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.12 del Regolamento indennizzi, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

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 sui siti web del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.