



DETERMINA Fascicolo n. GU14/298055/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

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 l’istanza dell’utente XXX, del 29/06/2020 acquisita con protocollo n. 0276758 del 29/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

parte istante ha dichiarato di essere: “Cliente Sky da più di undici anni. La mia fedeltà non è mai stata premiata. Mai ho potuto usufruire di sconti a me riservate. Fin dal principio ho sempre pagato somme eccessive per i servizi offerti. Ogni mese le fatture erano sempre maggiorate. In primis per il servizio di spedizione fattura, mai arrivata regolarmente. Poi servizio Sky magazine mai arrivato regolarmente e soprattutto mai richiesto, al costo di 2.20 euro a bimestre per il giornale e 2,00 euro per la fattura (di fatto mi gestivo con l’avviso che arrivava via sms). Ogni fattura veniva ingiustamente calcolata con maggiorazioni sulla cifra, non giustificate e diverse dal prospetto contrattuale iniziale. Per giunta, ho disdetto dei pacchetti poiché non mi conveniva più continuare a pagarne il servizio trasmissione per intero (sky calcio e sport) perché, come noto, anziché 10 partite serie A e serie B si vedevano solo 7 partite di serie A e niente della serie B. Mi è stato addebitato un ingiusto costo di recesso di ben 10 euro a pacchetto. Ho disdetto il mio contratto con sky, a mezzo pec, poiché non ho riscontrato quella trasparenza contrattuale e buona fede, benché io fossi una fedele da undici anni e più”. Ciò posto ha effettuato le seguenti richieste: “indennizzo per disagi subiti, per costi servizi non richiesti e pagati per undici anni e peraltro mai soddisfatti a pieno (sky magazine, spedizione fattura), per addebito costi di recesso pacchetti nonostante vi fosse in corso una modifica unilaterale contrattuale (sky calcio e sport) e per aver dovuto disdire il contratto non potendo più sostenerne il costo. Euro 500,00”.

L'operatore SKY non ha presenziato all'udienza di discussione del 21.01.2022, né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, come modificata dalla delibera 390/21/CONS.

MOTIVAZIONE: Considerato che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte della società Sky Italia S.r.l., l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. 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. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Benché a fondamento delle proprie richieste parte istante non abbia prodotto - in sede di definizione - documentazione alcuna a sostegno delle proprie richieste (copia del contratto, fatture, reclami scritti, disdetta), ciò nondimeno il rapporto contrattuale nonché i disagi allegati dall'utente per costi servizi non richiesti e pagati non hanno formato oggetto di disconoscimento e/o espressa contestazione da parte dell'operatore Sky (che pur è stato posto nella condizione di farlo con salvezza del proprio diritto di difesa di cui all'art. 24 Cost.), con il che, alla luce del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., si ritiene che parte istante abbia ottemperato all'onere di allegazione specifica su essa gravante, inteso quale dovere di affermazione dei fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche su cui si fondano le azioni o eccezioni poste a base della domanda. Né risulta, altresì, che l'operatore Sky abbia fornito altrimenti 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. Da quanto allegato dall'istante emerge, dunque, che il rapporto contrattuale non si è svolto nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, lealtà e trasparenza, richiesti dalla disciplina di settore, che impone agli operatori, nei casi di inadempimento, l'obbligo di corrispondere agli utenti un congruo indennizzo. Atteso, tuttavia, che parte istante non ha prodotto documentazione alcuna che consenta di procedere ad una quantificazione del predetto indennizzo in forma specifica non resta che procedere ai sensi dell'art. 13, comma 7, ultimo capoverso, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Si osserva, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Per le motivazioni ut supra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, per l'inadempimento di che trattasi l'utente ha maturato il diritto all'indennizzo che, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, ai sensi dell'art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS si ritiene equo disporre in favore dell'istante nell'importo omnicomprensivo di €. 150,00 (centocinquanta,00);

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/06/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per le considerazioni di cui in parte motiva, ai sensi dell'art. 13, comma 7, ultimo capov. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, l'importo omnicomprensivo di €. 150,00 (centocinquanta,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, da corrispondersi mediante bonifico bancario ovvero assegno circolare all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3,

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.

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
ALFREDO AURILIO