

DETERMINA
Bxxx /SKY ITALIA S.R.L.
(LAZIO/DEF/653 2018)

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

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*”; ed, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, ed, in particolare, l’art. 84 cit. decreto;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante “*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità “AgCom”), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall’AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Sig.ra Bxxx A., pervenuta in data 29 maggio 2018, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/653/2018, con cui l’istante ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia s.r.l. (di seguito, per brevità, anche denominata “SKY”);

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, titolare del codice cliente Sky n. 1584xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 16 maggio 2018, con istanza UG14 del 29 maggio 2018 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

a. In data 14.12.2015 aveva stipulato con Sky Italia s.r.l. un contratto per la fornitura di servizi di pay tv in abbinamento ad una offerta relativa a servizi di telefonia ("abbonamento residenziale Sky via ADSL/Fibra Ottica Tim");

b. L'offerta commerciale prevedeva un abbonamento mensile al costo di € 19,90 al mese, con promozione di € 14,00 al mese e durata minima contrattuale di 12 mesi;

c. In data 10.03.2017, decorso il termine di durata minima e rassicurata anche dal servizio clienti, l'istante recedeva dall'offerta Sky mediante inoltro di raccomandata a/r e riconsegnando l'apparecchiatura fornita;

d. A seguito della disdetta, tuttavia, l'operatore addebitava all'utente, a chiusura del contratto, costi per un totale di € 181,33, che venivano prelevati in automatico per effetto della domiciliazione bancaria attivata; il tutto senza fornire alcuna giustificazione a riguardo (ad es. fatture o altri documenti giustificativi), nonostante i ripetuti reclami sporti dall'utente attraverso il servizio clienti.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso della somma di € 181,33, illegittimamente incassata da Sky;
- ii. un indennizzo di € 300,00 per mancata trasparenza contrattuale e corretta informativa, e comunque per la mancata risposta ai reclami o qualsiasi altro indennizzo da ritenersi dovuto;
- iii. il rimborso delle spese della procedura quantificate in € 150,00, stante la mancata partecipazione dell'operatore in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia S.r.l., pur regolarmente avvisato della procedura di definizione a norma di Regolamento (v. pec del 12 luglio 2018 in atti), non ha prodotto memorie, né documenti.

3. Motivazione della proposta di decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Riguardo alla richiesta *sub i.*, l'utente lamenta l'addebito dell'importo di € 181,33 per spese di chiusura del contratto, senza che l'operatore abbia mai fornito, pur a seguito dei suoi reclami, alcuna idonea giustificazione per tali costi di recesso. Tale doglianza, per quanto documentata in atti, merita accoglimento. L'art. 1, comma 3, D.L. n. 7/2007, convertito con modificazioni in L. n. 40/2007, stabilisce che il contraente debole nei contratti per adesione, salvo preavviso non superiore a trenta giorni, deve essere libero 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*". Parimenti, l'art. 1, comma 3 ter, D.L. cit., dispone che "*il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta*". Allo stesso tempo, nelle Linee Guida della

Direzione Tutela dei Consumatori per la vigilanza sull'attuazione della legge n. 40/2007, approvate con comunicazione Agcom del 2 luglio 2007, ed applicabili *ratione temporis* alla vicenda in oggetto (oggi superate dalla delibera Agcom 487/2018/CONS), si prevede che *“dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna “penale”, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori.”* Inoltre, sempre secondo le succitate Linee Guida, *“per essere in linea con l'intenzione della legge n. 40/07, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi”*. Nella controversia in esame, l'utente ha allegato e provato di aver sottoscritto, in data 14.12.2015, un'offerta commerciale della durata minima di mesi 12 (prodotta in atti) e, trascorso detto periodo, di aver esercitato il diritto di recesso con invio, in data 10.03.2018, di raccomandata a/r, pure regolarmente allegata. Allo stesso modo, l'istante ha prodotto documentazione attestante la riconsegna della apparecchiatura che aveva ricevuto per la ricezione del servizio di pay tv. L'utente ha altresì provato, fornendo un proprio estratto conto, l'addebito di € 181,33 in data 21.05.2017, posto in essere dall'operatore a chiusura del rapporto contrattuale; con riguardo a quest'ultimo, l'utente riferisce che nessuna fattura finale o altro documento giustificativo dell'importo sarebbe stato mai trasmesso dall'operatore, il quale avrebbe pure omesso di riscontrare ai reclami sporti attraverso il servizio clienti. Per contro, Sky Italia s.r.l., scegliendo di non presenziare sia alla procedura di conciliazione obbligatoria, sia alla presente fase di definizione, ha omesso di fornire qualsiasi apporto informativo e documentale utile alla ricostruzione della vicenda, per cui il costo finale addebitato di € 181,33 è rimasto del tutto privo di giustificazioni. L'operatore è quindi venuto meno al suo onere di dettagliare in maniera congrua i costi di recesso del servizio. Infatti, in tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., *ex plurimis*, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e 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. In particolare, con riferimento alla vicenda *de qua*, a fronte della contestazione dell'utente circa la congruità degli importi richiesti per il recesso anticipato, l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi addebitati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato (v. Agcom, Delibera n. 87/10/CIR).

Ciò impone, alla luce delle esposte coordinate normative, di accogliere senz'altro la richiesta *sub i.* di rimborso della somma di € 181,33, essendo rimasta indimostrata, nella vicenda in esame, la giustificazione di tali costi di recesso.

Con riguardo, invece, alla richiesta *sub ii.*, l'istante ha chiesto un indennizzo di € 300,00 per la mancata trasparenza contrattuale e/o per la mancata risposta ai reclami o comunque per qualsiasi altra ragione ricorrente. In ordine al primo aspetto, costituisce principio pacifico che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale (v., *ex multis*, Agcom Delibera n. 29/10/CIR). Nel Regolamento indennizzi applicabile *ratione temporis* non si rinviene una specifica norma che consenta di indennizzare l'utente a fronte di una generica

violazione della trasparenza contrattuale. L'istanza di indennizzo può però essere accolta sotto il profilo della mancata risposta ai reclami. Sul punto, si premette che l'istante, pur allegando di aver più volte reclamato al servizio clienti per l'ingiustificato addebito, non ha prodotto in atti documentazione in forma scritta, né si ritiene che la circostanza possa dirsi provata per effetto del principio di non contestazione (*ex art. 115 c.p.c.*, ritenuto applicabile anche in fase di definizione quale espressione di un principio generale dell'ordinamento), dacché tale regola è applicabile solo nei confronti di una parte che si sia costituita, mentre l'operatore, nella procedura in esame, non è affatto comparso (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 43/12).

Da ultimo, con riferimento alla richiesta *sub iii.* di rimborso per spese della procedura, si ritiene, sulla scorta della mancata partecipazione dell'operatore sia alla fase di conciliazione che alla fase di definizione (v. art. 19, comma 6, delibera Agcom 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis*), e tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, che sia rispondente a criteri di equità e di proporzionalità poter liquidare in favore dell'istante la somma complessiva di € 100,00.

*

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL DIRIGENTE
DETERMINA

di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra B. Axxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

SKY ITALIA è tenuta a corrispondere oltre alla somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, a rimborsare la somma di € 181,33 (cento ottantuno euro/ trentatrè centesimi) oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO