

DETERMINA Fascicolo n. GU14/180114/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx****U. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)****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;

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 delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx U., del 26/09/2019 acquisita con protocollo n. 0408663 del 26/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta nei confronti di Sky Italia S.r.l. (nel prosieguo anche Sky) la pretesa mancata lavorazione della disdetta relativa al contratto codice cliente n. 13609206. Deduce di aver ricevuto, in data 5.08.2019 una lettera di recupero credito con cui si invitava al pagamento della somma di € 455,87 “nonostante gli apparati siano stati regolarmente consegnati in data 23.02.2019 c/o COSMOTEL ITALIA GROUP SRL”. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Sky al fine di ottenere l’annullamento della pretesa creditoria e

la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta alla PEC, quantificato in un importo pari ad € 500,00. A supporto delle proprie argomentazioni, non deposita alcunchè, oltre ai prescritti documenti

Sky ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In particolare, con riferimento agli addebiti mossi da parte del Sig. Benzi, precisava che quest'ultimo aveva sì formulato recesso ai sensi del d.l. Bersani in data 3.02.2019, salvo poi revocarlo il successivo 5.03.2019, in sede di retention effettuata telefonicamente (“...tramite registrazione vocale revocava la disdetta inviata ed accettava di continuare la fruizione del suo abbonamento con il pacchetto SKYTV in visione HD al costo mensile di € 21,60, con servizio HD al costo di € 6,40 al mese”). La posizione debitoria dell'istante, pari ad € 379,63, ha a riferimento sia le somme maturate prima che producesse effetto la disdetta sopra citata sia le somme fatturate successivamente alla revoca della disdetta, incluse quelle collegate alla restituzione degli apparati. Sul punto, eccepisce l'operatore che “il Sig. Benzi in data 23.2.2019 ha effettivamente provveduto alla restituzione di alcuni apparati (...) ma non si è trattato di una restituzione totale. Residuano infatti 3 decoder e una digitale key da restituire”, da cui deriverebbe la fondatezza della richiesta di recupero crediti impugnata in questa sede. Riguardo al reclamo, datato 26.08.2019, che parte istante deduce di aver indirizzato a Sky, si rileva (i) la mancata riconducibilità del medesimo al Sig. Benzi, perché sottoscritto dal Sig. Buonanno, (ii) la mancata qualificazione del medesimo come reclamo e (iii) la tardività, perché intervenuta a contratto già da tempo cessato. Ad ogni buon conto, a tutto voler concedere, sia la memoria che la proposta conciliativa formulata nei confronti dell'istante nel corso dell'udienza di conciliazione potrebbero considerarsi idonee a soddisfare l'obbligo di riscontro al reclamo. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: copia richiesta di abbonamento residenziale, disdetta del 3.02.2019, fattura n. 301233249 dell'1.02.2019 e fattura n. 301886394 dell'1.03.2019.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Sky ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Sky fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. L'operatore asserisce di aver raccolto telefonicamente la revoca della disdetta del contratto in data 5.03.2019, da cui è dipeso il protrarsi dell'erogazione dei servizi e della relativa fatturazione. Tale circostanza, sebbene non sia oggetto di apposita controdeduzione da parte dell'istante, è apodittica ed indimostrata, sicchè gli unici importi che possono ritenersi dovuti sono quelli riferiti al periodo antecedente alla data di lavorazione dell'istanza di cessazione (5.03.2019), per un totale di € 98,58, pari alla sommatoria degli importi di cui alle fatture nn. 301233249 e 301886394 (cfr. all. 4) e 5) alla memoria difensiva Sky). Nulla quaestio per la consegna degli apparati effettuata da parte istante in data 23.02.2019 presso Cosmotel Italia Group S.r.l., confermata da Sky. Totalmente infondata, perché sguarnita di documentazione a supporto, è la contestazione sollevata da Sky circa l'ammontare delle rate residue collegate ad ulteriori apparati non ancora restituiti (“Residuano infatti 3 decoder e una digitale key da restituire”), di cui non c'è traccia/addebito all'interno delle fatture contenute nel fascicolo istruttorio. Pertanto, la presente istanza è meritevole di essere parzialmente accolta, con conseguente stralcio parziale dell'insoluto affidato al recupero della società appositamente incaricata, per un importo pari ad € 98,58. Nessun indennizzo può essere riconosciuto in favore del Sig. Benzi per la pretesa mancata risposta al reclamo, trasmesso via PEC da Beniamino Buonanno in data 26.08.2018, in quanto l'udienza di conciliazione, ritenuta la prima occasione utile di interlocuzione con l'operatore, ha avuto luogo il 25.09.2018. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere

riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/09/2019, è tenuta a stornare la somma di € 98,58 dall'insoluto di € 379,63.

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
Roberto Rizzi

f.to