

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/547384/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R. Exxx - 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;

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 R. Exxx, del 02/09/2022 acquisita con protocollo n. 0253206 del 02/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

- 1) La posizione dell’istante A seguito dell’udienza di conciliazione 538003/UG/2022, convocata per il giorno 30/08/2022 e conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo, l’istante, rappresentata da Ugo Salemme AECI Lazio, ha presentato istanza di definizione in data 02/09/2022, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), quanto segue: “In data 14/09/2021 cessava correttamente il rapporto di abbonamento con Sky (peraltro confermato dallo stesso gestore) restituendo successivamente il decoder. In seguito riceve lettera di recupero crediti da parte della Serfin nella quale si richiedeva il

pagamento dell'importo di € 64,64, complessivo di penale di mancata restituzione del decoder, rate e ulteriori spese (???). In data 11 aprile 2022 si inviava reclamo scritto rimasto, però, privo di riscontro.”. Ciò premesso l'istante chiede di ottenere a) Storno insoluto b) Rimborso somme pagate e non dovute c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami d) Indennizzi vari. Indicando i seguenti disservizi 1. Addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 3. Contestazione fatture (Data reclamo: 11/04/2022) 4. Altro 5 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 11/04/2022, Data riscontro: Non risolto) L'istante non quantifica la propria pretesa.

- 2) La posizione dell'operatore L'operatore, pur se ritualmente notificati i termini per il deposito delle propriememorie, non provvede al versamento di documenti difensivi.
- 3) Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Nel merito si osserva che, in assenza di allegazione da parte dell'operatore convenuto, trova applicazione 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 diretto precipitato dell'applicazione di tale principio (cfr., ex multis delibera Agcom 258/20/CIR), comporta che nei confronti dell'operatore, regolarmente convocato, che si astenga dal difendersi nella sua qualità di convenuto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale dell'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., valgano le dichiarazioni e le deduzioni di parte istante in quanto non contestate. Nondimeno, per consolidato orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, sussiste in capo all'utente un minimo onere di allegazione, ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, risulta essere stato da quest'ultimo parzialmente assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Alla luce delle predette coordinate giurisprudenziali, che trovano applicazione nell'odierna vicenda, nel merito della richiesta di storno insoluto, cui al punto a), questa va accolta limitatamente all'addebito di euro 19,90 per "penali in caso di mancata restituzione apparati", di cui alla comunicazione ricevuta dall'istante in data 24/03/2022, da parte di Serfin 97 S.r.l., essendo stata esibita la prova della riconsegna degli apparati dell'operatore convenuto in data antecedente (05/01/2022). Diversamente l'istante non produce alcun giustificativo circa l'importo di euro 22,46, indicato nel medesimo avviso di pagamento, riferito alla fattura 2021\_607452454, con scadenza 31-10-2021. Non è possibile statuire circa l'illegittimità dell'addebito contestato, in quanto l'istante non allega le condizioni contrattuali applicate. La mera produzione di comunicazioni dell'operatore, inerenti alla conferma della disdetta, non consente di valutare se l'addebito sia dovuto o meno. In ordine all'ulteriore voce, indicata nell'avviso di pagamento in contestazione, "spese di recupero credito", pari ad euro 22,28, si ritiene di applicare equitativamente il principio della soccombenza e, pertanto, l'importo viene ripartito in misura della metà tra istante e operatore convenuto, con ciò dovendo l'operatore stornare l'importo di euro 11,14. Va accolta, altresì, la richiesta sub c), in quanto risulta che l'istante esponeva un reclamo in data 11/04/2022, per tramite dell'associazione AECI Lazio, con posta elettronica certificata, incontestata dal convenuto operatore. Il resistente non versa in atti la propria Carta dei servizi, da cui evincere un eventuale periodo di esclusione in ordine ai termini per la risposta ai reclami, oltre i quali decorre il computo dei giorni che integrano il disservizio. Tale documento, avente natura convenzionale tra le parti, ove non prodotta in sede di procedimento, risulta non conoscibile dal giudicante, che, pertanto, deve applicare il computo dei giorni di ritardo fin dal giorno seguente della proposizione del reclamo, quindi nel caso di specie dal giorno 12/04/2022, e sino al giorno dell'avvenuto esperimento del tentativo di conciliazione, 30/08/2022, con ciò riconoscendo all'istante l'importo massimo da Regolamento in materia di indennizzi stabilito in euro 300,00, superiore al calcolo pro die. In ordine alla richiesta sub b), rimborso di somme pagate e non dovute, non vi è alcuna allegazione che attesti un pagamento da ripetere. In ordine alla richiesta sub d), indennizzi vari, la evidente genericità non consente di verificarne né l'an né il quomodo, né il quantum, di talchè entrambe congiuntamente vengono rigettate. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 02/09/2022, è tenuta a 1. - quanto alla richiesta dell'istante sub a) di storno di insoluti, di stornare gli importi addebitati di euro 19,90 ed euro 11,14; - quanto alla richiesta di indennizzi sub c) per mancata risposta ai reclami, di pagare la somma di complessivi euro 300,00 (euro trecento) come in motivazione; - di rigettare le richieste dell'istante sub b) rimborso somme pagate e non dovute e sub d) indennizzi vari. Spese di procedura compensate. 2. La società Sky Italia srl – Ski Wifi è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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