

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/188764/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX F. - 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 XXXXXXXXX F., del 14/10/2019 acquisita con protocollo n. 0436873 del 14/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “E’ stata richiesta la disdetta immediata del contratto in quanto il pacchetto calcio e sport non rispondeva più a quanto pattuito. Il modem è stato restituito. Si è fatta richiesta a Sky della documentazione in loro possesso che avvalorasse la sua tesi, ma non abbiamo avuto nessuna risposta a tal proposito.” Sugli assunti premessi ha chiesto: “Ritiro del recupero crediti per 383.31 euro”.

Si costituiva Sky Italia srl deducendo che: “Il signor XXXXX F., titolare del contratto di abbonamento n. 14773807 con la composizione di pacchetto Sky TV/Cinema/Sport/Calcio, con lettera raccomandata datata 18/9/2018 ha chiesto la chiusura a scadenza – indicata dallo stesso per il giorno 27/1/2019 - dell’abbonamento (all.1), che la società ha gestito per tale data. Si fa presente, tuttavia, che il signor XXXXXX, a partire dal mese di ottobre 2018, non ha più corrisposto i canoni di abbonamento; pertanto, a fronte della posizione amministrativa non regolare, la scrivente società ha dapprima sospeso il servizio, a far data dal 19/11/2018, e successivamente ha provveduto a chiudere l’abbonamento, per il quale ad oggi risulta un insoluto di €317,08 (come da fatture che si producono). A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiede di non accogliere le richieste formulate dal Signor XXXXXX che non sono mai state sollevate prima”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. L’istante afferma di avere effettuato la disdetta immediata del contratto di abbonamento Sky in data 24.09.2018. L’operatore controbatte che la disdetta sarebbe avvenuta in data 18.09.2018, a mezzo lettera raccomandata contenente la richiesta di “chiusura a scadenza – indicata dallo stesso per il giorno 27/1/19 – dell’abbonamento (all.1), che la società ha gestito per tale data” (citazione dalla memoria prodotta da Sky). Si osserva che l’allegato 1 citato dall’operatore non è presente nella documentazione pervenuta. Anche assumendo che la posizione di Sky fosse comprovata, non sarebbe comunque giustificato il fatto che nella fattura emessa in data 01.12.18 si addebitino costi sino al giorno 31.01.19 (quando, se fosse accolta la posizione di Sky, il periodo di abbonamento si sarebbe dovuto concludere in data 27.01.19). Inoltre, come richiamato dal Sig. XXXXXX, sia nell’istanza di definizione che nelle memorie: “alla richiesta della visione di tale documentazione, non abbiamo avuto risposta”. Per le ragioni sopra riportate, si accoglie la posizione del Sig. XXXXXX. Nonostante l’istante non allegi la prova dell’avvenuta richiesta di recesso, è possibile accogliere la sua posizione perché in primo luogo l’operatore non ha confutato l’esistenza di tale richiesta di recesso (che costituisce la fonte del diritto dell’istante), bensì ne ha confutato il contenuto, avendo dunque l’onere di provare tali contro-affermazioni (come previsto paradigmaticamente da Corecom Calabria Delibera n. 37/11: “In tema di ripartizione dell’onere della prova deve applicarsi il seguente principio: il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento). Inoltre, la riconsegna del modem, come dichiarato dall’istante e non confutato dall’operatore, è indice della volontà del Sig. XXXXXX di recedere immediatamente dal contratto. Dal momento che, ai sensi dell’articolo 11.3 delle Condizioni contrattuali di abbonamento Sky, per recedere è necessario un preavviso di 30 giorni, si considera che tale preavviso sia stato dato in data 24.09.18 (come si può dedurre da quanto affermato dall’istante nelle memorie), per cui risulta dovuto il pagamento dell’abbonamento relativamente ai successivi 30 giorni, quindi sino al giorno 24.10.18, ammontante a euro 57,76. Proseguendo nel merito della questione, si riscontrano delle discrepanze riguardo l’ammontare dell’insoluto: nell’istanza, il Sig. XXXXXX richiede il “ritiro del recupero crediti per 383,31 euro”; in sede di memorie l’operatore Sky afferma che “ad oggi risulta un insoluto di euro 317,08 (come da fatture che si producono)”; nelle fatture risulta un insoluto pari a euro 297,18. A fronte di tali contraddizioni, si ritiene opportuno basarsi sull’ammontare risultante dalle fatture pervenute, dal momento che solo queste possono costituire prova alla base delle affermazioni delle due parti.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell’istanza del 14/10/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse in data 01.11.18 e 01.12.18 (il cui totale ammonta a euro 222,58) nonché a stornare la somma di € 16,84 risultanti dalla differenza tra l’ammontare della fattura emessa il giorno 01.10.18 (pari a euro 74,60) e l’effettiva somma dovuta fino al recesso, conclusosi in data 24.10.18 (pari a euro 57,76).

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