

DETERMINA N.
Vxxx Cxxx /SKY ITALIA xxx
(LAZIO/D/699/2018)

IL DIRETTORE

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 3103 del 08/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare del codice cliente Sky n. 14103405, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 28 marzo 2018, con istanza UG14 dell’8 giugno 2018 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, esponendo, in sintesi, che in data 21.09.2017 aveva inoltrato raccomandata a/r di disdetta dell’abbonamento pay tv stipulato con Sky Italia s.r.l.. Ciò nonostante, l’operatore non dava seguito alla comunicazione di recesso e continuava a erogare il servizio, rappresentando, attraverso l’assistenza clienti, l’esistenza di una revoca della disdetta, registrata telefonicamente a seguito di un successivo ricontatto telefonico. In base a tali premesse, l’istante ha chiesto esclusivamente l’accertamento dell’avvenuto recesso dal contratto di abbonamento.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Sky Italia xxx, pur regolarmente avvisato della procedura di definizione (v. pec del 23 luglio 2018 in atti), non ha prodotto memorie né documenti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nonostante la mancata difesa dell'operatore, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento, per le ragioni di seguito precisate.

Deve evidenziarsi che l'istante non ha direttamente provato la fonte negoziale del rapporto (omettendo di depositare anche un solo documento, fra il contratto, le condizioni generali di servizio, fatture, bollette, estratti conto o altra documentazione commerciale) ma ha comunque fornito elementi presuntivi (su tutti, la raccomandata di recesso con indicazione del codice cliente), che, anche in considerazione dei principi di equità, semplicità e di tutela del contraente debole, che informano la presente procedura (v. art. 84, co. 1, d.lgs. n. 259/2003), consentono di ritenere superato l'onere incombente sull'utente di dimostrare la fonte negoziale del titolo per cui agisce.

Nel merito, con l'unica richiesta formulata, l'istante ha chiesto l'accertamento della regolarità della disdetta contrattuale effettuata con raccomandata a/r del 21.09.2017, a norma dell'art. 11, co.1, delle Condizioni generali di abbonamento. L'istanza in parola, per come formulata, in assenza di connesse richieste di indennizzi o rimborsi, non è suscettibile di accoglimento. Non v'è dubbio che l'utente abbia fornito in atti la prova della comunicazione del recesso e che, a fronte della mancata difesa dell'operatore, non risultano elementi probatori di segno contrario (men che meno, quindi, assume rilevanza, data l'assenza dell'operatore pur regolarmente avvisato, la questione inerente alla presunta esistenza - contestata dall'istante - di una "disdetta della disdetta"). Tuttavia, a norma dell'art. 19, co. 4, delibera 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis* alla presente istanza, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può disporre solamente la condanna dell'operatore "*ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute*" o "*al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Non sono invece possibili pronunzie di natura costitutiva o di mero accertamento (come lo è la verifica dell'efficacia del recesso contrattuale), di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria (v. Agcom Delibera n. 102/11/CIR; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11). Vero è che in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare (si v. sul punto delibera Agcom n. 529/09/CONS). Manca, tuttavia, nella vicenda in oggetto, qualsiasi richiesta, proveniente dall'istante, che possa essere ricondotta nell'alveo delle pronunce che il Corecom possa rendere. L'istante, sia nell'UG della fase conciliativa che nell'UG14, ha fatto riferimento solo alla verifica della regolarità del recesso, senza nulla richiedere né a titolo di rimborso, né a titolo di indennizzo, né tantomeno - seppure impropriamente - a titolo di risarcimento danni, espressione suscettibile di interpretazione ortopedica da parte dell'Autorità, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione. Inoltre, l'istante ha riferito nell'UG della fase conciliativa che il servizio di pay tv, almeno al momento di presentazione dell'istanza, continuava comunque ad essere reso e quindi, perdurandone l'effettiva fruizione, continuava a venire fatturato e pagato. Pertanto, in radicale difetto di qualsivoglia richiesta che rientri nel novero di quelle ammissibili ex art. 19, co. 4, delibera 173/07/CONS, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento, non rientrando fra le attribuzioni del Corecom una pronunzia di mero accertamento in ordine all'efficacia di un recesso contrattuale.

Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di esplicita richiesta di parte (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS), considerata la 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, appare comunque corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante, anche a prescindere dall'esito della definizione, la somma di € 50,00 per la fase conciliativa (considerato che l'utente è stato presente personalmente all'udienza).

Per tutto quanto sopraesposto,

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. di non accogliere l'istanza della Sig.ra Cxxx Vxxx nei confronti della società Sky Italia xxx per le motivazioni in premessa, disponendo comunque di corrispondere all'istante la somma di € 50,00 (cinquanta euro) a titolo di spese della fase di conciliazione.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

F.TO