

DETERMINA Fascicolo n. GU14/436300/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****G. - 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 Cxxx G., del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0279481 del 23/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Sky n. 14858977, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 23.06.2021, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere stata cliente Sky e che, a dicembre 2020, vista la

mancata visione dei canali, decideva di recedere a mezzo operatore di call center; b) quest'ultimo, tuttavia, comunicava all'utente che la disdetta avrebbe comportato il suo obbligo al pagamento della penale per recesso anticipato; c) per tale ragione parte istante, pur in assenza di servizio, decideva di non procedere col recesso; d) successivamente, nel gennaio 2021, decideva comunque di recedere dal servizio; e) l'utente rappresenta, infine, di non aver mai ottenuto alcun rimborso/indennizzo per i disservizi avuti ed inoltre di non aver mai ricevuto alcun rimborso per la questione della fatturazione a 28 giorni. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo nella memoria di replica (in cui non si fa più cenno alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio): i. lo storno integrale dell'insoluto (in particolare della fattura nr. 601194591 del 01/02/2021 di € 66,04), non dovuto in quanto derivante da fatture emesse successivamente alla tempistica prevista dalla disciplina di settore per la lavorazione della disdetta; ii. l'indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 01.04.2021.

L'operatore Sky Italia S.r.l. non ha prodotto scritti difensivi e non ha partecipato al procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere accolte nei limiti e per i motivi di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'utente chiede lo storno integrale dell'insoluto (in particolare della fattura nr. 601194591 del 01/02/2021 di € 66,04). La domanda va accolta parzialmente. In particolare, rispetto alla fattura specificamente indicata nel formulario, la nr. 601194591 del 01/02/2021 di € 66,04, occorre preliminarmente rilevare quanto segue. Costituisce indirizzo consolidato che non può essere accolta la domanda dell'utente volta al rimborso della rata fatturata dal gestore successivamente alla comunicazione del recesso da parte dell'utente qualora risulti, come nel caso di specie, che l'operatore abbia dato corso alla risoluzione del contratto nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 1 della Legge n. 40/2007, ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla disdetta, provvedendo ad emettere fattura solamente fino alla data di cessazione del servizio (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 7/10). Nella vicenda in esame risulta che la disdetta è stata comunicata a mezzo raccomandata solo il 26.01.2021, perciò l'operatore poteva ancora emettere fattura nei trenta giorni successivi (ossia fino al 26.02.2021), come in effetti ha fatto con la fattura nr. 601194591 del 01/02/2021 e come risulta dall'ulteriore comunicazione Sky allegata in atti che informa che il recesso è decorso appunto dal 26.02.2021 (cfr. all. n. 1 fascicolo Conciliaweb). Ciò nonostante, la fattura n. nr. 601194591 del 01/02/2021 imputa illegittimamente al cliente alcuni costi di abbonamento dal 01.02.2021 fino al 31.03.2021, oltre quindi la data di effettiva fruizione del servizio. Si tratta, nello specifico, delle voci Sky TV+Calcio (pari ad € 73,60) ed Opzione Tecnologia HD (pari ad € 12,80). Dal momento che tali voci risultano godute solo fino al 26.02.2021, può essere quindi disposto lo storno dei suddetti importi nella misura della metà, così da espungere la mensilità di marzo 2021, non dovuta. In definitiva, dunque, rispetto alla fattura nr. 601194591 del 01/02/2021 di € 66,04 (somma risultante dalla applicazione di alcuni sconti già applicati dal gestore), può essere stornata la somma complessiva di € 43,20. Le altre fatture prodotte (cfr. all. n. 2 fascicolo Conciliaweb) non risultano invece suscettibili di storno atteso che si riferiscono a periodi rispetto ai quali l'istante non ha dedotto contestazioni, nemmeno per quanto concerne il malfunzionamento del servizio, che in base all'istante risalirebbe solo al mese di dicembre 2020. Con l'istanza sub ii., l'utente ha domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La richiesta va accolta. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla 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. Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 01.04.2021 (cfr. ricevuta di consegna in atti, all.

n. 3 fascicolo Concliaweb); al contrario, l'operatore, non costituendosi, non ha provato di aver riscontrato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS. Nello specifico, in applicazione dei criteri stabiliti dall'articolo 12, All. A, della delibera Agcom n. 347/18/CONS (indennizzo pro die di 2,50 euro), considerando i 45 giorni a favore del gestore per fornire riscontro, va riconosciuta all'istante la somma di euro 97,50 (considerando le date del 15 maggio 2021 come dies a quo e del 23 giugno 2021, giorno del deposito dell'istanza di definizione, come dies ad quem, per un totale di 39 giorni). Le ulteriori questioni relative al malfunzionamento del servizio e alla fatturazione a 28 giorni non sono state riproposte nella memoria di replica rassegnata dall'utente (cfr. all. n. 11 fascicolo Conciliaweb), che ha insistito solo per lo storno dell'insoluto e l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, ragion per cui si

intendono rinunciare; ad ogni buon conto, alla luce della documentazione e delle allegazioni di parte, le stesse non potrebbero essere accolte neppure nel merito, avendo il ricorrente ommesso di specificare con esattezza il dies a quo e il dies ad quem del disservizio e non essendo stata prova di aver inoltrato all'operatore idonea segnalazione (cfr. art. art. 13, co. 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"). Inoltre, per quanto concerne la questione della fatturazione a 28 giorni, l'utente ha ommesso di specificare il periodo temporale in cui tale condotta si sarebbe determinata (per le pay tv l'obbligo di fatturazione mensile risulta applicabile solo dal 05.04.2018), venendo così meno all'obbligo di provare i fatti costitutivi del diritto rivendicato (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/06/2021, è tenuta a stornare dalla fattura nr. 601194591 del 01/02/2021 di € 66,04 la somma complessiva di € 43,20 nonché a corrispondere all'istante la somma di € 97,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda la soddisfo.

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