

DETERMINA N.

Vxxx DI Nxxx / SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/148/2018)

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. 767 del 06/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di conciliazione, l’istante ha lamentato l’indebita fatturazione da parte di Sky per un contratto stipulato a luglio 2015 per la durata di soli 12 mesi al costo di € 19,90, importo autorizzato ad essere addebitato sul proprio conto corrente. Ad aprile 2016 è intervenuta la disdetta con raccomandata a/r, ciò nonostante Sky ha continuato ad addebitare l’importo di € 19,90 fino a marzo 2017, prelevando ulteriori somme non autorizzate.

A supporto della proprie pretese l'istante ha prodotto: l'estratto conto ed il verbale negativo di conciliazione poiché all'udienza del 17/01/2018 Sky non compariva determinandone l'esito. Ha chiesto, pertanto, il rimborso di € 179,00 per canoni non dovuti e indennizzo di € 200,00 per il disagio.

Con l'istanza di definizione, l'utente ha reiterato le medesime domande, chiedendo a) il rimborso di € 179,00 per canoni non dovuti, b) indennizzo e spese di procedura di conciliazione di € 200,00 e c) spese di procedura di definizione € 200,00.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Sky, assente all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ha omesso di depositare memorie esplicative e/o difensive al fine di prendere posizione sui fatti contestati dall'istante nel procedimento di definizione.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

Si rileva la conformità dell'oggetto della richiesta di definizione a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, essendo la questione in discussione la medesima. Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, ed invero l'art. 14, comma 1, della Deliberazione 276/13/CONS, infatti, limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione.

Orbene l'utente non ha allegato la copia del contratto, né la copia della disdetta inviata a mezzo raccomandata. E' preciso onere dell'utente - peraltro assistito nel procedimento da un professionista - depositarne copia nell'ambito del procedimento di conciliazione o, al più tardi, in quello di definizione.

Né soccorre in ausilio a colmare tale lacuna la mancata partecipazione al procedimento *de quo da parte di Sky*. Ciò posto, tuttavia, si rileva che l'utente ha fornito la prova del pagamento della somma di € 19,90 di cui chiede il rimborso per i mesi di luglio, agosto e settembre 2016.

Considerato che l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva e non ha presentato memorie e documenti, trova applicazione quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". L'istante, invece, ha provato di aver subito i prelievi di ulteriori somme da parte di Sky nei mesi successivi alla disdetta fino al marzo 2017, per tale ragione dovrà essere rimborsato dell'importo di € 179,00.

Per quanto attiene le spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 5 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti, anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00)

a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopraesposto,

IL DIRETTORE

DETERMINA

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza per i motivi sopra indicati. La società Sky Italia xxx è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante le seguenti somme: € 179,00 a titolo di rimborso per canoni non dovuti ed € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
- 3) Sky Italia Srl è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 4) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- 6) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

F.TO