

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/323404/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Regolamento Indennizzi;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 07/09/2020 acquisita con protocollo n. 0363377 del 07/09/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, in relazione al contratto cod. cliente n. _____ 269, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) nel settembre 2019 il gestore offriva a coloro che fossero stati clienti da oltre tre anni la possibilità di attivare gratuitamente l’opzione DAZN, anziché al costo di 7,99 euro mensili; b) avendo riscontrato, dalla fattura del settembre 2019, di possedere tale anzianità, attivava la detta promozione; c) nonostante ciò, nel mese di giugno 2020 si avvedeva del fatto che, a decorrere dal gennaio 2020, veniva addebitata in conto la somma di euro 7,99; d) il reclamo sporto al servizio clienti veniva rigettato in quanto l’operatore asseriva che l’anzianità indicata in fattura era errata, che il contratto era stato stipulato nel dicembre 2018 e che pertanto non si erano perfezionati i tre anni di anzianità; e) nel dicembre 2018 vi è stata una variazione del contratto ma, nonostante ciò, la fattura indicava una anzianità di oltre tre anni. In base a tali premesse, l’istante chiede la somma di 500 euro.

L’operatore non ha prodotto scritti difensivi.

La domanda può essere accolta secondo quanto di seguito precisato. In via generale, va osservato che, in base a recente giurisprudenza di merito (Trib. Palermo, sez. II, sent. 6/11/2019), la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell’attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso,

ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio (C. App. Venezia, sez. IV, sent. 21/2/2020). Ciò premesso, a fronte della mancanza di scritti difensivi da parte del gestore, la documentazione offerta al fascicolo dall'istante è esaustiva. Egli afferma, in particolare, che non gli è stato applicato lo sconto promesso in quanto, per un errore del gestore, risultava essere cliente Sky da meno di tre anni e lo sconto riguardava solamente i clienti aventi almeno la detta anzianità contrattuale. In relazione a quanto sopra, risulta che sia la fattura di giugno 2019 che quella di luglio 2019 che di agosto 2019 riportano la dicitura "EXTRA cliente Sky da più di tre anni" e che lo sconto sul servizio DAZN è stato applicato nella fattura del settembre successivo. Dalle fatture depositate in atti, riferite alle mensilità giugno, luglio, agosto e settembre 2019 e gennaio, febbraio, aprile e giugno 2020, nonché dall'estratto conto, in atti, emerge che il servizio DAZN è stato addebitato a decorrere dal 31 dicembre 2019 e sino al 1 luglio 2020. La coincidenza dell'importo indicato nelle fatture e degli addebiti risultanti dall'estratto conto (7,99 euro al mese) induce a ritenere che i suddetti addebiti si riferiscono al canone del servizio DAZN. In relazione a tanto, a fronte della contestazione da parte del cliente, Sky non ha fornito la prova della debenza degli importi fatturati; in particolare, l'istante ha fornito la prova del fatto che gli importi contestati sono stati effettivamente fatturati ed addebitati sul proprio conto corrente, mentre il gestore non ha prodotto alcuna prova a sostegno della legittimità delle somme contestate con la conseguenza che l'utente ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riguardanti il servizio DAZN, pari ad euro 7,99 mensili, riferiti al periodo 31 dicembre 2019 – 1 luglio 2020, con obbligo per il gestore di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 07/09/2020, è tenuta a in accoglimento della domanda presentata dal _____, via _____) – 50 _____ Al' _____ a _____, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia srl, in persona del suo legale rappresentante, è tenuto a: - stornare/rimborsare gli addebiti riguardanti il servizio DAZN, pari ad euro 7,99 mensili, riferiti al periodo 31 dicembre 2019 – 1 luglio 2020, con obbligo per il gestore di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. L'eventuale rimborso dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. 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. Perugia, 15 aprile 2021 Il Dirigente Simonetta Silvestri Il Responsabile del procedimento Beatrice Cairolì

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Simonetta Silvestri