CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/296164/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx
A. - 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 Sxxx A., del 24/06/2020 acquisita con protocollo n. 0270363 del 24/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig A. Sxxx, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di Sky Italia, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: “ Il 1 marzo 2019 firmai un contratto per il digitale terrestre di Sky presso un centro commerciale e il rivenditore mi disse che era possibile fare recesso entro 14 giorni. Dopo aver firmato il contratto mi accorsi però che aavevo solo un televisore a norma ed inseriti la smartcard per il dig. Terrestre. Ma il canale impostato da Sky per vedere i

programmi sul digitale terrestre non si riusciva a visualizzare dunque non si vedeva nulla. E allora contattati più volte il servizio clienti Sky per comunicare questo disservizio, ma non riuscirono a risolvere il problema tecnico. Allorché gli chiesi se mi potevano mandare un tecnicoSky per controllare il problema del canale sul mio televisore ma non mi mandarono nessuno a risolvere il problema. Cosicché restai senza canale del digitale terrestre e allora l'8marzo 2019 mandai una raccomandata di recesso del contratto del digitale terrestre a Sky. Sky ricevette questa raccomanda alla fine di marzo 2019e mi chiuse l'abbonamento il 15 aprile 2019. Ma dopo tanti mesi senza avvisarmi ha contattato una società di recupero crediti che a marzo di quest'anno 2020 mi ha chiesto di pagare una bolletta di 70 euro per il mese di servizio che io non ho potuto usufruire poiché il canale del digitale terrestre non era attivo sul mio televisore e intimandomi di pagare comunque perché Sky sostiene che bel contratto del digitale terrestre stipulato in un centro commerciale non c'è il diritto di recesso e si pagano comunque le bollette del servizio non usufruito. Dunque la mia richiesta è di non pagare assolutamente questa bolletta di euro 70 in quanto non ho potuto usufruire del servizio del digitale terrestre e il ragazzo Sky del centro commerciale che mi ha fatto stipulare il contratto mi ha detto che invece il recesso entro 14 giorni era possibile. Perciò chiedo il vostro aiuto per la risoluzione di questa mia controversia verso Sky". Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: "Chiedo l'annullamento totale della bolletta del 15 aprile 2019 di euro 70 e un rimborso di euro 200 per le troppe chiamate pressanti, fastidiose e intimidatorie al numero di casa e mobile che hanno infastidito me e fatto preoccupare miei genitori anziani da parte dell'agenzia recupero crediti per conto di Sky Italia".

SKY non ha depositato alcuna memoria difensiva, e tanto vale ai fini dell'applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c., applicabile, per analogia, anche in questa sede.

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Risulta inammissibile, pertanto, la richiesta di € 200,00 "per le troppe chiamate pressanti, fastidiose e intimidatorie". Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Occorre premettere che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste da codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra 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. Sky, non costituendosi e sottraendosi al confronto con l'utente, non ha contestato alcunché. Si ritiene, pertanto, di riconoscere il diritto dell'istante allo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione e contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. Si riconoscono, altresì, € 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/06/2020, è tenuta a stornare l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. SKY spa è tenuta, altresì, a corrispondere € 50,00 a titolo di spese di procedura.

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