

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/84203/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky Italia

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente SOLETI, del 15/02/2019 acquisita con protocollo N. 0065692 del 15/02/2019

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’utente, a seguito della mancata adesione dell’operatore all’udienza di conciliazione del 15.02.2019, ha avanzato istanza nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, ha lamentato la mancata restituzione del proprio deposito cauzionale a seguito della disdetta effettuata dopo aver appreso l’impossibilità di installare il servizio nel proprio condominio. L’utente riferisce di aver sottoscritto il contratto in data 13.12.2017 e di aver receduto immediatamente senza, però, ricevere, entro 90 giorni, l’assegno di 90,00 euro a titolo di rimborso per la cauzione, come pattuito contrattualmente. L’istante dichiara di aver fatto cinque segnalazioni al servizio clienti dell’operatore senza ottenere alcun riscontro. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) il rimborso del deposito cauzionale ed un indennizzo.

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

a) La domanda sub a) è da accogliere parzialmente. In particolare, secondo quanto riferito dall’istante e non contestato dall’operatore, Sky non ha rispettato quanto stabilito in sede di contratto in ordine alla restituzione del deposito cauzionale versato. L’istante a supporto delle proprie dichiarazioni ha prodotto il contratto stipulato il 13.12.2017 da cui si evince che in quella stessa sede versava l’importo di 90,00 euro, tramite domiciliazione bancaria, a titolo di deposito cauzionale. Inoltre, ha depositato la lettera ricevuta da Sky in data 08.02.2018 in cui l’operatore gli comunicava di aver annullato l’abbonamento fornendogli le istruzioni per la restituzione di eventuali apparati concessi da Sky, specificando di non tenerne conto qualora l’utente non avesse ricevuto alcun materiale, come nel caso di specie. A riguardo, infatti, l’istante ha precisato di non aver mai ricevuto né la parabola né il decoder. Sul punto, le Condizioni generali di Abbonamento Residenziale al

paragrafo C), precisano quanto segue “[...] Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, che potrai scegliere tra le modalità disponibili. Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non a te non imputabile, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei materiali concessi in comodato d’uso gratuito, a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei materiali concessi in comodato d’uso e qualora i materiali risultino perfettamente funzionanti e pronti all’uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell’importo. Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con assegno di traenza o con altre modalità di volta in volta indicate”. Il gestore non avendo aderito al presente procedimento non ha fornito alcuna prova dell’avvenuta restituzione della cauzione, non dimostrando quindi la correttezza del proprio operato gestionale. Pertanto, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, si rileva come trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. in virtù del quale laddove è previsto che “il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”, di cui sia l’Autorità che i Corecom fanno costante applicazione, chiarendo a questo proposito che “qualora l’operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all’articolo 1218 c.c.”. Alla luce di ciò, tenuto conto della totale assenza di prove fornite da Sky a sostegno della propria condotta si ritiene fondato il diritto dell’istante al riconoscimento dell’importo di 90,00 euro a titolo di rimborso per il deposito cauzionale versato in sede di conclusione del contratto. Diversamente, la richiesta di indennizzo non può essere accolta. La domanda, infatti, oltre ad essere generica, non può trovare accoglimento poiché il pregiudizio subito dall'utente non attiene ad alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede. Inoltre, essendo tale disagio limitato alla restituzione del deposito cauzionale, si ritiene che quanto riconosciuto nel paragrafo precedente costituisca adeguato ristoro del disservizio subito.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell’istanza del 15/02/2019, è tenuta a rimborsare in favore dell’istante l’importo di 90,00 euro (novanta/00) a titolo di rimborso del deposito cauzionale versato, per le motivazioni di cui al capo a).

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
Rita Filippini