

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/80080/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA X - 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 XXX, del 07/02/2019 acquisita con protocollo N. 0052461 del 07/02/2019

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 dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 18/01/2019 cui l’operatore non ha partecipato, nella propria istanza del 07/02/2019 lamenta il mancato rimborso da parte di Sky Italia X (di seguito, Sky) della somma di euro 199,00, corrisposta il 03/08/2016 a mezzo bonifico bancario quale costo di attivazione dell’abbonamento che includeva i pacchetti Sky Tv e Sky Sport. L’istante riferisce infatti che il servizio non è mai stato attivato e che Sky, cui egli segnalava ripetutamente il problema attraverso un legale di fiducia, s’impegnava al rimborso integrale della somma versata tramite assegno, comunicando l’impossibilità dell’attivazione stessa. Tuttavia l’utente non riceveva mai l’assegno promesso nonostante in data 15/05/2017 il servizio clienti Sky ne ribadisse l’emissione entro i successivi 60 giorni, aprendo la segnalazione n. 650823171. Seguivano ulteriori segnalazioni dell’utente, rimaste senza esito. Sulla base della ricostruzione effettuata l’istante richiede il riconoscimento della somma complessiva di euro 250,00 a titolo di rimborso del costo dell’abbonamento e dei costi sostenuti per l’assistenza del legale e per le numerose telefonate effettuate a pagamento.

Pur regolarmente avvisato con la comunicazione di avvio del procedimento della facoltà di depositare memorie e/o documenti secondo i termini previsti dal Regolamento, l’operatore non ha presentato alcuna documentazione difensiva.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è opportuno rilevare che parte istante non ha fornito la prova dell’avvenuto pagamento della somma di cui oggi chiede la ripetizione né ha depositato copia della fattura recante tale importo, addebitato a titolo di contributo di attivazione e oggetto di contestazione stante la mancata attivazione del servizio. Pur in assenza di tale documentazione, si deve tuttavia osservare che l’istante ha

rappresentato in modo completo i fatti alla base della controversia, specificando in particolare che lo stesso operatore aveva comunicato l'impossibilità di procedere all'attivazione del servizio oggetto di contratto per ragioni non imputabili all'utente e si era impegnato al rimborso domandato mediante assegno. L'istante riferisce inoltre di aver segnalato al servizio clienti, in fase di reclamo, la problematica afferente alla mancata attivazione del servizio e, successivamente, al mancato rimborso e fornisce al riguardo data e numero di pratica identificativo del reclamo. A fronte delle circostanze così come dedotte da controparte la società convenuta, che per esimersi da ogni responsabilità avrebbe dovuto provare la corretta esecuzione della prestazione pattuita ovvero fornire la prova liberatoria circostanziando in modo pieno e completo, anche in relazione alla colpa, la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento, non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, omettendo anzi qualsivoglia attività difensiva. In virtù del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., che prevede che "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita", i fatti rappresentati dall'istante devono dunque ritenersi accaduti conformemente alla sua prospettazione. Attraverso la costante applicazione di tale principio (si veda da ultimo la delibera 136/2019) questo Organismo ha infatti chiarito che qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. Nel caso in esame, in particolare, si ritengono utilmente dedotte le specifiche circostanze allegate da parte istante le quali, risultando come detto prive di smentita, debbono essere ritenute valide ai fini della presente decisione. Per questi motivi, la richiesta dell'istante può essere accolta e Sky è pertanto tenuta a rimborsare in favore dell'utente la somma di euro 199,00. Per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle spese legali e delle chiamate a pagamento si rileva che in questa sede è ammesso unicamente il rimborso delle spese sostenute per lo svolgimento della procedura di conciliazione e/o di definizione della controversia come previsto dal c. 6 dell'art. 20 del Regolamento, che pertanto non include né il costo delle telefonate effettuate al servizio clienti in fase di reclamo (peraltro, non quantificato dall'istante) né tanto meno il costo dell'eventuale assistenza di un legale (di cui peraltro l'istante non risulta essersi avvalso per la partecipazione all'udienza di conciliazione ove è comparso di persona e a distanza, attraverso modalità telematiche) trattandosi di procedura gratuita. Ciò evidenziato si respinge la richiesta.

#### DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 07/02/2019, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante la somma di euro 199,00. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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