

DELIBERA N. 106

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/213622/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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. 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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 di XXX del 04/12/2019 acquisita con protocollo n. 0523410 del 04/12/2019;

VISTA la Relazione istruttoria del Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 04/12/2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/11/2019, ha contestato la prematura lavorazione della disdetta con conseguente interruzione del servizio, da parte dell'operatore Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato che in data 23/05/2019, come previsto dall'art. 2 "Guida sintetica all'utilizzo dell'abbonamento Sky" inviava all'operatore comunicazione PEC, con cui comunicava che alla scadenza dei 24 mesi di durata del contratto (ovvero sino a dicembre 2019) non era sua intenzione rinnovare l'abbonamento a scadenza del contratto. Nonostante ciò, in data 24/05/2019, Sky gli inviava una comunicazione con cui lo informava di prendere atto del recesso anticipato, che sarebbe decorso nei 30 gg successivi. Il 25/05/2019, quindi, dopo numerose telefonate al servizio clienti, inviava formale reclamo evidenziando di non aver mai chiesto alcun recesso anticipato. Tuttavia, nessun riscontro perveniva dall'operatore tanto che, SKY in data 24/07/2019 provvedeva a disattivare la smart card, e ad emettere fatture che l'utente ha contestato. Anche il successivo reclamo del 24/08/2019 rimaneva senza esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno della morosità con ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese di Sky;
- b) il riconoscimento degli indennizzi spettanti per disattivazione non richiesta;
- c) il rimborso parziale di tutte le partite serie a/B non godute dal 2018/2019 secondo il provvedimento Antitrust, per sopravvenuti diritti a favore di DAZN;
- d) il riconoscimento degli indennizzi per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

a) Le domande sub a) e sub b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Preliminarmente si rileva che non avendo Sky contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente. Nel caso di specie, l'istanza verte principalmente sull'errata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore il quale, anziché recepire la volontà dell'utente di non rinnovare l'abbonamento al termine dei 24 mesi di contratto, ha provveduto all'immediata lavorazione della richiesta, applicando erroneamente il recesso anticipato ed interrompendo il servizio prima della scadenza naturale del contratto. In particolare, come si evince dalla documentazione presente in atti, l'istante in data 23/05/2019 comunicava tramite pec, in maniera inequivocabile, la volontà di non rinnovare l'abbonamento, esercitando correttamente la propria facoltà in conformità di quanto indicato dagli artt. 2 e 3 della "Guida sintetica all'utilizzo dell'abbonamento Sky", prodotta in atti, in cui è precisato quanto segue: "2. Se hai sottoscritto un abbonamento con sconti o altri vantaggi contrattuali è previsto un vincolo di permanenza del contratto che può variare a seconda della promozione a cui hai aderito (ad esempio 12, 15 o 24 mesi). Tale vincolo comporta che, in caso di recesso con effetto prima della scadenza del periodo indicato, ti sarà richiesto il pagamento di un importo corrispondente agli sconti fruiti oltre all'importo di 11,53€ per il recupero del decoder. 3. È possibile altresì comunicare la DISDETTA dal contratto alla scadenza, inviando una comunicazione scritta via lettera raccomandata A/R a Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057 – 20141, Milano oppure inviando una PEC all'indirizzo pec di Sky: skyitalia@pec.skytv.it, con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza". Nonostante ciò, Sky il 24/05/2019 oltre a recepire, erroneamente, l'immediata disdetta, annunciava e provvedeva all'interruzione del servizio, senza prendere atto dell'ulteriore reclamo che l'istante inoltrava tramite pec il 25/05/2019, che non risulta essere stato riscontrato dall'operatore. Sul punto, infatti si rileva che il gestore, non aderendo al presente procedimento, non ha fornito alcuna prova in sua difesa per dimostrare 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 quanto sopra esposto poiché l’operatore ha cessato il servizio a partire dal 24/07/2019, come dichiarato dall’istante e non smentito da Sky, si ritiene legittimo il diritto allo storno - con contestuale ritiro a proprie spese della pratica di recupero crediti - degli importi fatturati dal 24/07/2019 fino al completamento del ciclo di fatturazione poiché non è dimostrato che l’istante abbia usufruito del servizio. Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo si ritiene che la stessa non possa essere riconosciuta in quanto l’istante, sebbene abbia avanzato un reclamo durante il periodo della cessazione del servizio, dallo stesso non si evince che abbia espressamente richiesto la riattivazione del servizio, al contrario ha insistito sulla propria facoltà di non provvedere al pagamento delle fatture, precisando in merito di aver preso atto della disattivazione, revocando di conseguenza la domiciliazione bancaria e ritenendosi libero dall’obbligo di pagare eventuali fatture future, puntualizzando, in calce, di non essere più disponibile ad ulteriori discussioni telefoniche con l’operatore. Pertanto, poiché è evidente che la volontà dell’istante con il reclamo del 24/08/2019 fosse quella di porre fine a qualsiasi rapporto contrattuale con l’operatore che fino ad allora non si era adoperato per risolvere il disservizio, si ritiene che l’accoglimento dello storno in suo favore costituisca un equo e congruo ristoro al disagio effettivamente subito.

b) La domanda sub c) è da rigettare. In particolare, in ordine alla richiesta di rimborso parziale di “tutte le partite serie a/B non godute dal 2018/2019 secondo il provvedimento Antitrust, per sopravvenuti diritti a favore di DAZN” si rileva che l’istante non ha adempiuto all’onere probatorio che seppure in minima parte su di lui è incombente. In particolare, oltre a non aver menzionato la questione durante la disamina dei fatti alla base della controversia, citandola solo nella fase di precisazione delle richieste, l’istante non ha specificato gli importi contestati e non ha fornito la prova di aver provveduto al pagamento, omettendo di produrre la ricevuta di pagamento del bollettino o, in caso di addebito sul proprio c/c, di depositare l’estratto conto in cui poter riscontrare il prelievo

dell'importo di cui ha richiesto il rimborso. Oltretutto, non risultano in atti reclami avanzati in merito. Sul punto si precisa che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Infatti, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Pertanto, poiché tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante la richiesta non può essere accolta.

c) La domanda sub d) è da accogliere. In particolare, in atti, sono presenti due reclami di cui parte istante fornisce la ricevuta di avvenuta consegna. Un reclamo avanzato con pec del 25/05/2019 e d un altro con pec del 24/08/2019, entrambi rimasti inevasi. Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Sul punto è d'altro canto da rilevare come l'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi preveda che per questa fattispecie l'indennizzo vada considerato in misura unitaria, a prescindere dal numero dei reclami avanzati purché riconducibili al medesimo disservizio. Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, è pari all'importo da computarsi nella misura massima di euro 300,00.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Accoglie parzialmente l'istanza XXX nei confronti di Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Sky Italia X, in accoglimento parziale dell'istanza, è tenuta a:

1. stornare in favore dell'istante gli importi fatturati dal 24/07/2019 fino al completamento del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare a proprie spese la pratica di recupero crediti, per le motivazioni di cui al capo a).
2. pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) 300,00 euro (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo b).
3. La società Sky Italia X, è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 16 luglio 2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi