



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 53/2021

XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI) (GU14/344527/2020)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 15/04/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3,

comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 26/10/2020 acquisita con protocollo n. 0442261 del 26/10/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 23.10.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 26.10.2020 lamentando errata fatturazione nei confronti della società Sky Italia X, d'ora in poi Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue. Già cliente Sky con il pacchetto calcio aveva mantenuto l'abbonamento per il periodo 2018/19 solo perché l'operatore aveva comunicato la trasmissione delle 10 partite

del campionato di Serie A di calcio stagione 2018/2019. In realtà, alla prima giornata di campionato Sky cedeva i diritti di 3 partite a DAZN, cosicché gli utenti Sky non potevano fruire di tutte e 10 le partite previste, ma solo di 7, con un calo del 30% rispetto a quanto pagato. Per il periodo agosto 2018 – luglio 2019 l'utente ha pagato euro 56,10/bolletta, per un totale di euro 673,20. Effettuava reclamo al call center di Sky “in data 28.09.2019 alle ore 10:47 parlando con l'operatore Michele” il quale non ha riscontrato il reclamo. In ragione delle sanzioni di Agcom nei confronti di Sky, l'utente si attendeva un rimborso del 30%, mai arrivato, per cui nel mese di novembre 2019 contattava Sky per la disdetta. Sky provvedeva a cessare il contratto ma richiedeva la restituzione del decoder. L'utente si recava pertanto in un punto Sky e, restituito il modem, veniva rassicurato dall'addetto sulla positiva conclusione della vicenda. Ciò nonostante, Sky emetteva fattura n. 550091457 per il pagamento di euro 161,00 a titolo di recesso anticipato e, senza alcuna fattura, richiedeva ulteriori euro 264,80 per mancata restituzione del secondo decoder, cosa che l'utente non era riuscito a fare avendo trovato il negozio chiuso. Consegnava il secondo decoder solo alla riapertura, in data 04.05.2020.

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

- a) Rimborso del 30% delle bollette relative al periodo agosto 2018-luglio 2019 pari ad euro 201,96.
- b) Indennizzi per attivazione di servizi non richiesti.
- c) Indennizzi per mancata risposta a reclamo.
- d) Storno totale dell'insoluto maturato e maturando.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 525,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, regolarmente convocato, non ha presenziato all'udienza di conciliazione né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva come, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la Determina 3/2017) questo Comitato 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 dei cui all'art. 1218 c.c..

A ciò si aggiunga che in data 17.02.2021 è stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire copia della seguente documentazione: - contratto di abbonamento e condizioni generali; - fatture ricevute, pagate e insolute; - fattura n. 550091457; - documentazione comprovante l'ulteriore richiesta di euro 264,80; - comunicazione di recesso e relativa ricevuta di consegna; - codice reclamo telefonico; reclamo pec del 27 aprile 2020. L'istante, nel riscontrare la richiesta istruttoria, ha prodotto: - reclamo sopra richiesto; - fattura n. 550091457 del 01.01.2020; - lettera di recupero del credito. Ha inoltre precisato di non possedere né copia del contratto né delle fatture, eccezion fatta per quella prodotta. Ha aggiunto di non ricordare il codice del reclamo telefonico e che la disdetta è avvenuta telefonicamente.

Tanto visto e considerato, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente come nel seguito.

La richiesta di cui al punto a) viene respinta in quanto la documentazione acquisita è risultata inidonea a soddisfare l'onere probatorio ex art. 2697 c.c. a norma del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Mancando agli atti le fatture contestate, come pure la copia del contratto sottoscritto - la quale avrebbe consentito di individuare i pacchetti compresi nell'abbonamento - non è stato possibile riconoscere il rimborso richiesto sulla base del solo estratto bancario che traccia pagamenti a favore di Sky da gennaio 2017 a dicembre

2019. Né la sola produzione di un reclamo è sufficiente per il soddisfacimento di tale domanda.

La richiesta di cui al punto b) viene respinta in quanto non sono emersi elementi che consentono di ricondurre la vicenda in esame all'attivazione di profilo tariffario non richiesto.

La richiesta di cui al punto c) viene accolta rispetto al reclamo inviato via pec in data 27 aprile 2020, mai riscontrato da Sky per quanto in atti. Atteso dunque 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". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia pari all'importo computato nella misura massima di euro 300,00. Al suddetto importo l'operatore dovrà aggiungere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Quanto alla segnalazione telefonica riferita dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica suscettibili di indennizzo per l'asserito mancato riscontro. La richiesta di cui al punto d) viene accolta come segue. Rispetto alla fattura n. 550091457 del 01.01.2020 che addebita l'importo di euro 161,00 per "recesso anticipato dei servizi scontati fruiti" non vi è evidenza alcuna idonea a dimostrare la debenza di tale somma. In data 8 aprile 2020, tuttavia, l'operatore, richiede il pagamento di quella fattura (che

prevedeva come importo totale da pagare euro 124,20, al netto dei crediti applicati), oltre a penali per mancata restituzione di apparati (euro 264,80) e spese di recupero del credito (euro 77,74), per complessivi euro 466,74. In relazione al reclamo proposto dall'istante su tali insoluti ed all'allegata ricevuta datata 4 maggio 2020 che, con timbro e firma del Service Partner Sky, attesta la restituzione degli apparati e conferma la rinuncia al credito costituito dalla penale applicata per la ritardata restituzione, nulla ha eccepito l'operatore. Ne consegue per l'istante il diritto allo storno dell'insoluto per l'importo di euro 466,74.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami.

3. La società Sky Italia X è tenuta inoltre allo storno dell'insoluto per l'importo di euro 466,74.

4. La società Sky Italia X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento 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, 15/04/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi