

DELIBERA N. 47

******* / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/276353/2020)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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 modificata 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 08/05/2020 acquisita con protocollo n. 0199623 del 08/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 08/05/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia.

L'utente riferisce che il 23 dicembre 2019 il servizio veniva interrotto senza motivo e senza preavviso. Successivamente, a mezzo raccomandata a/r la Società Sky Italia (Ufficio Anti Abusivismo) comunicava che "in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato, ha rilevato che la smart card n. 0004358212020 è stata utilizzata per fini estranei al contratto" e che, costituendo tale utilizzo un illecito contrattuale, sarebbe stato sanzionato "con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di € 4000,00". Sempre nella stessa comunicazione SKY si dichiarava "legittimata a richiedere il pagamento dell'importo dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali crediti rimasti insoluti" e invitava nel contempo a contattare la Società Serfin avvisando che "in mancanza, adiremo senza ulteriore avviso le vie legali". Successivamente, veniva contattato da operatori della Serfin 97 srl che sollecitavano al pagamento della penale. L'istante afferma che, contestualmente alla sospensione inviava anche reclamo per ottenere anche la riattivazione del servizio ma invano.

Chiede pertanto:

- 1) l'annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky;
- 2) l'indennizzo per sospensione del servizio;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) indennizzi vari;
- 5) la liquidazione delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia non si è costituito nel presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

L'utente contesta in primo luogo l'annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky. Si osserva che quest'ultima richiesta si presenta generica e pertanto si pone in contrasto con il principio dispositivo di cui all'art. 115 c.p.c. che pone in capo alle parti un onere di contestazione specifica dei fatti posti a fondamento della domanda. Tuttavia, avuto riguardo alle deduzioni dell'utente ed alla documentazione prodotta, la stessa richiesta può essere strettamente ricondotta all'annullamento della richiesta risarcitoria di € 4.000,00 avanzata da Sky, depositata nel procedimento e può essere trattata congiuntamente alla richiesta di indennizzo per indebita sospensione del servizio.

Infatti, tali richieste appaiono entrambi riconducibili all'avvenuta contestazione da parte dell'operatore dell'illecito consistente nell'improprio utilizzo della smart card, in uso all'utente.

Dall'esame delle risultanze istruttorie emerge che in data 30 gennaio 2019 l'operatore comunicava all'utente che "in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato" rilevava che la smart card concessa in comodato all'istante nell'ambito di un abbonamento residenziale SKY era stata utilizzata per fini estranei al contratto e, precisamente, era stato rilevato che era stata utilizzata per la fruizione in ambito pubblico. Nella stessa lettera e nella successiva diffida ad adempiere inviata il 24/01 2020 veniva rilevata l'illiceità civile e penale della condotta contestata. Avuto riguardo alla documentazione depositata nel procedimento, le doglianze dell'utente appaiono fondate. Infatti, dalla lettera inviata dalla Sky si evince che i controlli sono stati svolti da personale incaricato dalla Sky. In proposito si osserva che, oltre al fatto che agli atti non risulta depositato alcun verbale di accertamento dell'illecito, lo stesso, essendo proveniente dalla stessa parte, non potrebbe avere in questa sede alcun valore di prova documentale. Sul punto, ad esempio, la Corte di cassazione, nella sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27/04/2016, ha affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio". Per questi motivi la richiesta di pagamento della somma di € 4.000,00 risulta dunque illegittima (cfr. in questo senso Corecom Puglia, delibera 32/12). Per contro, l'istanza di sospensione amministrativa del servizio è infondata. Nel caso di specie, l'istante riferisce che a partire dal 23 dicembre 2019 il servizio di pay-tv fornito da Sky veniva interrotto senza preavviso. Ciò non corrisponde al vero in quanto con la stessa comunicazione di Sky datata 30/01/2019, quindi, antecedente di quasi un anno, l'operatore lo informava dell'uso illecito della smart card e della conseguente risoluzione del contratto, come da missiva depositata in atti. L'utente, non solo non ha contestato la decisione dell'operatore di risolvere il contratto, ma pochi giorni dopo, il 12/02/2019, ha inviato all'operatore una comunicazione in cui evidenziava di considerare il contratto risolto anche da parte sua. Dunque, non vi è stata nessuna richiesta di riattivazione del servizio. Pertanto, deve essere rigettata la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa.

In ordine al lamentato disservizio di addebito dei costi di recesso/disattivazione si osserva come tale richiesta si presenta come estremamente generica, priva di qualsiasi supporto probatorio in ordine a tale asserito addebito.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si osserva che l'istante ha proposto reclamo il giorno 4 febbraio 2020, tramite l'Associazione Europea dei consumatori indipendenti mentre l'attivazione del procedimento per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione risale al 16 marzo 2020 e dunque prima che fosse decorso il termine di 45 giorni entro il quale l'operatore potesse gestire la richiesta ed eventualmente accoglierla. Ne consegue che con la presentazione dell'istanza di conciliazione prima del decorso di detto termine l'istante, di fatto, rinuncia allo strumento del reclamo. Pertanto, la mancata risposta dell'operatore in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile (conformi, Delibera Agcom n. 212/18/CIR, Delibera Corecom Emilia-Romagna N. 62/2021).

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento parziale dell'istanza, la Società Sky Italia è tenuta a:

- annullare la richiesta di pagamento di € 4.000,00 a titolo di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale effettuata con lettera del 13 gennaio 2020 tramite l'Avvocato Antonio Labate;
- a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. 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.

Cagliari, 30 novembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
Graziano Cesaraccio