

DETERMINA 49 Fascicolo n. GU14/592185/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - SKYDSL EUROPE B.V.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/03/2023 acquisita con protocollo n. 0065239 del 07/03/2023;

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:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Skydsl Europe B.V. di seguito, per brevità, Skydsl, di cui al codice utente n. 5099xxxx, lamenta la mancata fruizione del servizio di accesso a internet per mezzo di antenna satellitare.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 18 febbraio 2022 inviava un reclamo a mezzo e-mail all’operatore, con cui segnalava che “*non [aveva] rete da due giorni, [nei quali aveva] provato a contattar[re] più di 40 volte [l’operatore] senza mai ricevere una risposta*”. Nel reclamo spiegava di non sapere “*se il problema [fosse] la rete o il modem (comunque in garanzia)*”. Lamentava, altresì, di trovarsi a pagare in assenza di fornitura di servizio e in assenza di “*assistenza di nessun genere, in palese violazione degli accordi contrattuali*”.
- Dal servizio Clienti dell’operatore “*riceveva solo una email con un link per la risoluzione del problema che però non ha funzionato*”;
- In data 15 marzo 2022 inviava lettera di recesso.
- Gli veniva comunicato dall’operatore che il contratto sarebbe giunto a termine solo il 23 agosto 2022.
- In data 15 novembre 2022 inviava un reclamo per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, trasmesso per posta ed e-mail, con cui lamentava la mancata lavorazione del recesso e la fatturazione avvenuta in assenza di fruizione del servizio per il periodo post-disdetta. Nel reclamo chiedeva lo storno/rimborso di quanto fatturato dopo il recesso e la chiusura senza costi del contratto.

In data 9 febbraio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00*”:

- i) “*Storno morosità*”;
- ii) “*indennizzo mancata fruizione servizio*”;
- iii) “*Istruzione per la restituzione degli apparati*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Skydsl, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che la domanda *sub i)*, volta a ottenere l'“[i]struzione per la restituzione degli apparati”, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento.

Sempre in via preliminare si precisa che l'operatore Skydsl ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti.

In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto con propri scritti difensivi la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Ciò premesso la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per l'interruzione del servizio di accesso a internet tramite antenna satellitare può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Con riferimento al malfunzionamento lamentato si rileva che l'operatore ha lasciato incontestate le deduzioni dell'istante il quale lamenta l'interruzione del servizio di accesso a internet, come lamentato nel reclamo del 18 febbraio 2022. Stante la mancata risoluzione del disservizio, in data 15 marzo 2022 inviava lettera di recesso.

Al riguardo si rappresenta che la società convenuta avrebbe dovuto depositare la documentazione idonea a provare l'erogazione del servizio satellitare per tutto il periodo interessato dalla contestazione dell'utente.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore Skydsl, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla mancata erogazione del servizio di accesso a internet nei predetti periodi; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede rispettivamente che:

- “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”.

Per quanto attiene al periodo rispetto al quale calcolare l'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nella data del 18 febbraio 2022 (data del reclamo tracciato agli atti) ed il *dies ad quem* nel giorno 15 marzo 2022, data del recesso contrattuale.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5099xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 156,00 (cento cinquantasei/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 26 giorni di disservizio.

Partimenti merita accoglimento la domanda *sub i*) di storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di interruzione del servizio e dopo recesso contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Al riguardo si rileva che, a fronte degli importi addebitati, l'operatore convenuto non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio da parte dell'utente nel periodo d'interruzione totale del servizio di accesso a internet. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, al netto delle spese per gli apparati, in relazione al servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5099xxxx a far data 18 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione, atteso che l'istante ha inviato una lettera di recesso del 15 marzo 2022, depositata in atti, stante la mancata risoluzione del disservizio.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

Infine si ritiene equo e proporzionale che la società Skydsl provveda a liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

DETERMINA

- SKYDSL EUROPE B.V., in parziale accoglimento dell'istanza del 07/03/2023, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento

indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 156,00 (cento cinquantasei/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5099xxxx.

- La società Skydsl Europe B.V. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato, al netto delle spese per gli apparati, in relazione al servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5099xxxx a far data 18 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione, atteso che l'istante ha inviato una lettera di recesso del 15 marzo 2022, depositata in atti, stante la mancata risoluzione del disservizio. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

- La società Skydsl Europe B.V. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)