



**DELIBERA N. 106/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX VS SKYDSL EUROPE B.V**

**(GU14/ 584038/2023)**

### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 al 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 03/02/2023 acquisita con protocollo n. 0030074 del 03/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **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. 5098xxxx, lamenta la mancata fruizione del servizio di accesso a internet e, in forza di tale malfunzionamento ha richiesto il recesso senza addebito di costi.

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

- già cliente dal 2020 di un contratto con l’operatore Skydsl per la fornitura del servizio di accesso a internet mediante antenna satellitare, constatava l’interruzione del servizio dal 24 febbraio 2022.
- L’operatore “aveva fatto un aggiornamento al sistema satellitare senza avvertire” e la propria antenna satellitare era, così, scollegata; con e-mail del 2 marzo 2022, segnalava che la “connessione con il satellite skyDLS non funzionava più dal 24/02/2022”. Nella missiva chiedeva di essere avvertita “appena la connessione [sarebbe stata] ripristinata e [chiedeva] il rimborso dei giorni non usufruiti”;
- riceveva una risposta in data 3 marzo 2022 dal Servizio Clienti che comunicava il sopravvenire di problemi per la gestione dei guasti a causa degli eventi geopolitici, assicurando l’impegno per il ripristino.
- “Dopo un mese per migliorare il servizio, che non stava funzionando, [l’operatore ha] proposto di cambiare il modem e spedire quello in suo possesso tutto a sue spese e non ha accettato”. In data 16 marzo 2022 perveniva una e-mail dell’operatore, con la quale veniva informata circa l’invio del materiale sostitutivo.

- Con e-mail del 29 giugno 2022 inviava il recesso contrattuale, dopo aver stipulato un nuovo contratto con altro operatore per il servizio di accesso a internet in modalità satellitare.
- Contestava la fatturazione con e-mail del 10 agosto 2022, specificando ancora di non avere alcun servizio dal 24 febbraio 2022 e di non aver ricevuto alcun nuovo router per la sostituzione.
- Restituiva il router satellitare con spedizione del 21 agosto 2022 (consegnato il 24 agosto 2022). In pari data inviava per e-mail ulteriore reclamo con il quale contestava la fatturazione, “*non [avendo] usufruito tipo di traffico di rete*”.
- Continuava a ricevere la fatturazione, nonostante il recesso inviato e l’avvenuta restituzione del router. Il 5 ottobre 2022 inviava, a mezzo PEC, un reclamo per il tramite della associazione dei consumatori di riferimento con il quale lamentava i fatti occorsi, chiedendo lo storno/rimborso di quanto fatturato in assenza di servizi e “*un equo indennizzo per tutti i disagi subiti in conseguenza dell’interruzione della fornitura Internet satellitare*”.
- Riceveva un riscontro dall’operatore del 6 ottobre 2022, nel quale veniva evidenziato che il guasto non riguardava l’erogazione del servizio satellitare, ma l’apparato dell’utente, il quale non aveva effettuato la sostituzione.
- Riceveva la fattura n. 1297xxxx dell’importo di euro 370,78 con la quale si richiedevano i pagamenti dalle seguenti fatture:
  - “[Documento n.] 1104xxxx [Data] 05-10-2022 [Importo] 5,00
  - [Documento n.] 1103xxxx [Data] 24-08-2022 [Importo] 5,00
  - [Documento n.] 1104xxxx [Data] 07-09-2022 [Importo] 5,00
  - [Documento n.] 1103xxxx [Data] 23-07-2022 [Importo] 53,60
  - [Documento n.] 1103xxxx [Data] 24-07-2022 [Importo] 53,60
  - [Documento n.] 1103xxxx [Data] 26-07-2022 [Importo] 53,60
  - [Documento n.] 1101xxxx [Data] 22-07-2022 [Importo] 68,60
  - [Documento n.] 1103xxxx [Data] 25-07-2022 [Importo] 53,60” .

In data 24 gennaio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti 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): 500.00*”:

- i) la “*conferma chiusura contratto*”;
- ii) lo “*storno morosità ritiro pratica recupero crediti*”;
- iii) l’“*indennizzo per interruzione del servizio*”.

## **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 in questa sede conferma dell'avvenuta cessazione del precedente contratto con l'operatore convenuto, 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.

Tutto 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, allorché 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 a far data 24 febbraio 2022, come lamentato nel reclamo del 2 marzo 2022.

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 2 marzo 2022 (data del reclamo tracciato agli atti) ed il *dies ad quem* nel giorno 29 giugno 2022, data del recesso contrattuale.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre tuttavia valutare la condotta dell'utente, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti.

Non può infatti sottacersi il comportamento dell'utente che, avendo avuto contezza che il ripristino del guasto era collegato all'invio del nuovo router satellitare, come da e-mail del 16 marzo 2022, ha comunque rinunciato ad installarlo, non sollecitandone la consegna da parte dell'operatore. L'utente, come chiaramente indicato in istanza, non ha accettato la sostituzione a proprie spese dell'apparato, ma ha cercato un nuovo fornitore per poi effettuare il recesso solo alla fine di giugno. Sorge, pertanto, la necessità, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi evitare che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In considerazione di tutte le circostanze sopra richiamate e in applicazione del citato articolo 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore, si è ritenuto

equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50%.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5098xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 357,00 (trecento cinquantasette/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 119 giorni di disservizio.

Inoltre, dovrà essere accolta la domanda *sub i)* di storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione ai periodi di mancata erogazione del servizio di accesso a internet.

Di fatto, 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, tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse, la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5098xxxx a far data 24 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione, tenendo conto di eventuali note di credito emesse dall'operatore.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione 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.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Skydsl Europe B.V. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Skydsl Europe B.V. 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 357,00 (trecento cinquantasette/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5098xxxx.

3. 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 in relazione al servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 5098xxxx a far data 24 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione, tenendo conto di eventuali note di credito emesse dall'operatore. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.
4. 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 presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*