

DELIBERA N. 351/2022/CRL/UD del 07/10/2022

**E. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/107194/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di E. Sxxx del 04/04/2019 acquisita con protocollo n. 0150543 del 04/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Sky Italia, deducendo: a) di aver ricevuto note di credito, dopo molti reclami telefonici ed e-mail inviati al Servizio commerciale, di cui però non aveva mai potuto usufruire; b) di aver ricevuto richieste di pagamento per asserite riattivazioni dell'abbonamento che non sono giustificate in quanto nei 10 anni di abbonamento i pagamenti sono stati sempre effettuati; c) che l'abbonamento ha subito interruzioni arbitrarie del servizio, avvenute durante il periodo di attesa di risposte da parte di Sky ai reclami e alle richieste di rimborso inviate; d) che è intervenuta l'interruzione definitiva del servizio, nonostante la dedotta regolarità dei pagamenti, al netto delle somme indebitamente richieste per riattivazione del servizio. Sulla scorta dei predetti assunti, ha chiesto gli indennizzi per cessazione arbitraria del servizio televisivo nonostante il pagamento comprendesse ancora quasi 1 mese di abbonamento, oltre al rimborso delle somme versate in eccedenza, nonché la riattivazione immediata del servizio Paytv e lo storno delle somme eccedenti il canone mensile di euro 45,94 in ordine al quale ha lamentato anche l'aumento dai 42 euro pagati in precedenza, prima del calcolo mensile da 4 settimane; l'assegnazione del bonus ed agevolazioni come servizi e visione dei programmi/film gratuiti spettanti ai clienti pluridecennali che invece in alcuni casi, sono stati addebitati. Ha contestato la fattura n. 259244891 chiedendone la rettifica, lamentando che è stata chiesta la somma di euro 29,90 per variazione e chiusura abbonamento, dalla stessa mai richiesti. Inoltre, si duole dell'addebito di euro 11,70 contenuto nella fattura n. 257445670, ritenendo l'importo non dovuto, trattandosi di cliente Sky da più di 10 anni. Ha lamentato il passaggio dalla fatturazione mensile a bimestrale e a volte viceversa e a tal fine ha domandato che venisse effettuata una nuova fatturazione mensile separata, sia per il periodo 1.11.18 – 30.11.18, che per il periodo 1.12.18 – 31.12.18 con indicazione della somma corretta pari ad euro 45,94 euro al mese. L'utente ha inoltre dichiarato che Sky non ha tenuto una condotta lineare, poiché da un lato ha formulato proposte di definizione e riconoscimento di importi in suo favore e dall'altro ha continuato ad inviare lettere di messa in mora contenenti richieste di pagamento. E' stata allegata dall'istante una comunicazione di Sky con proposta di definizione transattiva e riconoscimento in suo favore, della somma di euro 450,00 a totale tacitazione di ogni pretesa, nonché lettera di messa in mora in relazione al contratto n. 10208405 datata 30.12.19 con richiesta di versamento della somma di euro 172,32, di cui euro 90,40 per la fattura n. 2019/200426849 dell'1.1.19, euro 11,53 per costi operatore/sconti fruiti, ed euro 70,39 per spese di recupero.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile. Nel merito si ritiene che la domanda può essere solo parzialmente accolta. In primo luogo si evidenzia che l'istanza presentata risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva della documentazione necessaria a supportare esaustivamente le contestazioni e richieste avanzate. Non è stato infatti depositato il contratto, quindi manca il titolo negoziale su cui si fonderebbe il diritto fatto valere. Tuttavia, dall'esame della lettera di messa in mora inviata da Sky all'utente per il recupero del credito (lettera del 30.12.19, che richiama il contratto n. 10208405) ed in assenza di contestazione al riguardo, può presumersi l'esistenza del contratto fra le parti. Inoltre, non sono state allegate le fatture n. 259244891 e n. 257445670, oggetto di contestazione. La doglianza relativa all'addebito dei costi di recesso / disattivazione non è meritevole di accoglimento, poiché non provata, stante il mancato deposito delle fatture che era onere dell'utente versare in atti, omissione che ha impedito di verificare quanto ex adverso e quindi di entrare nel merito della debenza o meno degli importi. L'utente ha lamentato la sospensione amministrativa dell'utenza dal 15.1.19, che sarebbe stata posta in essere dall'operatore, in seguito al mancato pagamento di una parte delle bollette che era stata oggetto di reclamo e richieste di rimborso. L'operatore non ha provato di aver inviato il preavviso di cui all'art. 5 comma 1 Delibera 347/18/ CONS. Pertanto la sospensione è da ritenersi illegittima, tanto più che erano pendenti contestazioni da parte dell'utente in ordine ad alcune somme addebitate in fattura. Ai fini del computo dell'indennizzo, l'utente ha dichiarato che la sospensione si è verificata a decorrere dal 15.1.19, tuttavia non è agevole individuare in modo preciso il dies ad quem; l'istante ha dedotto poi un'interruzione definitiva attuale del servizio, malgrado la regolarità dei pagamenti al netto delle somme richieste, a suo dire indebitamente, per riattivazione del servizio. Trova quindi applicazione l'art. 5 della Delibera 347/18/CONS e, in assenza di date certe, si ritiene di riconoscere un indennizzo di euro 7,50 al giorno dal 15.1.19 (data della sospensione) al 19.3.19 (data della prima udienza di conciliazione) e così un importo complessivo di euro 472,50. All'istante spetta, altresì, lo storno di quanto fatturato nel periodo di sospensione. Relativamente alla mancata risposta ai reclami, il reclamo è da ritenersi unico, ossia quello del 13.11.18, nonostante i fatti siano stati reiterati con altre comunicazioni successive riconducibili ai medesimi eventi. A norma dell'art. 12 Delibera 347/18 / CONS, se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente l'indennizzo. Il comma 2 prevede che l'indennizzo è computato in maniera unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio. Pertanto, poiché il reclamo è del 13.11.18 ed atteso che Sky non ha dimostrato di aver dato riscontro all'utente, quest'ultimo ha diritto al riconoscimento del relativo indennizzo ove il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo

(13.11.18), cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni che le Condizioni Generali di Contratto prevedono come tempo di risposta. Invece il dies ad quem, deve individuarsi nella data della prima udienza di conciliazione del 19.3.19. Trattasi di 96 giorni, pertanto si riconosce l'importo massimo di € 240,00, ai sensi del citato art. 12 commi 1 e 2 Delibera 347/18/CONS. L'istante ha sollevato contestazioni relative ad addebiti in fattura, a suo dire, non dovuti. Secondo i principi sull'onere della prova è onere dell'operatore provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. Sent. 10313/2004), Tuttavia nel caso de quo, l'istanza di rimborso avanzata dall'istante non può essere accolta, sia perché non idoneamente circostanziata, sia per impossibilità di verificare quanto lamentato, stante l'omesso deposito del contratto e delle relative fatture.

DELIBERA

Articolo 1

1. il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla signora E. Sxxx in data 4.4.2019, e pertanto la Società Sky è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: -€ 472,50 a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 240,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - storno di quanto fatturato nel periodo di sospensione.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/202

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini