

DELIBERA DL/004/16/CRL/UD del 08 febbraio 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CECCARELLI xxx / SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/741/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 08 febbraio 2016;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Ceccarelli presentata in data 22.09.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Sky Italia xxx di seguito per brevità “Sky” – l’illegittima sospensione del servizio nonostante i regolari pagamenti, con richiesta delle somme indebitamente percepite per la cessazione del servizio, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti , l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di essere cliente Sky da sei anni ma, dall’ottobre 2012 inspiegabilmente, l’operatore Sky ometteva di inviare le fatture cartacee, tanto da indurre l’istante a segnalare più volte tale situazione al servizio clienti;

- b. Di aver comunque provveduto a saldare il dovuto mediante bollettini di conto corrente postale in bianco o mediante sistema SISAL;
- c. Che ciò nonostante, l'operatore aveva per tre volte provveduto alla sospensione del servizio, l'ultima delle quali in data 17.2.2014;
- d. Che il gestore aveva su tre distinte fatture addebitato Euro 25,80 per un totale di Euro 78,00 , per la cessazione del servizio, somma non dovuta in quanto la sospensione era imputabile al gestore stesso che non aveva provveduto a contabilizzare i pagamenti nonostante questi fossero stati confermati anche mediante comunicazione fax;

Il tentativo obbligatorio di conciliazione del 26.6.2014, si concludeva con esito negativo, attesa l'assenza di Sky all'udienza fissata.

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

- i. il regolare invio delle fatture cartacee;
- ii. il rimborso della somma di €25,80 per tre fatture per un totale di Euro 78,00;
- iii. l'indennizzo per la sospensione del servizio per i tre episodi;
- iv. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
- v. Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky, sebbene attinta dalla comunicazione di avvio del procedimento a mezzo raccomandata a/r del 27.10.2014 e ricevuta in data 29.10.2014, ometteva di depositare difese.

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 proponibile.

E' tuttavia inammissibile la domanda rivolta alla ricezione regolare delle fatture con diffida a sospendere nuovamente il servizio, in quanto estranea alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art.19, comma 4 che delimita il campo di indagine all'accertamento di eventuali inadempimenti occorsi nel rapporto contrattuale ed a riconoscere il diritto agli indennizzi in ipotesi previsti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere solo parzialmente accolte.

3.1 sulla sospensione del servizio.

L'istante lamenta di aver subito tre sospensioni del servizio da parte di Sky di cui l'ultima in data 17.02.2014, senza altra specificazione.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da

ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie l'allegazione dei fatti compiuta dall'utente è troppo generica ed indeterminata e non soddisfa i contenuti minimi da consentire alla controparte di prendervi puntuale posizione.

Né consente al Corecom stesso, previo accertamento sulla legittimità dei presupposti della sospensione, di quantificare in alcun modo l'indennizzo eventualmente dovuto, poiché non è stato circoscritto, nemmeno su specifica richiesta istruttoria in tal senso, il numero dei giorni o il periodo interessato dal disservizio.

Né è possibile prendere in esame la dedotta circostanza del mancato invio delle fatture "da ottobre 2012 in poi" perché anche in tale caso la circostanza appare del tutto generica e non suffragata da idonea documentazione: pur essendo stato richiesto in via istruttoria un riepilogo puntuale delle fatture non ricevute, per le quali si era reso necessario un pagamento su bollettino non premarcato e l'invio di conferma via fax all'operatore, l'utente si è limitato a reiterare pedissequamente quanto già lacunosamente e confusamente rappresentato con l'istanza, nonché a depositare di nuovo ed unicamente le ricevute di pagamento di alcune fatture.

Dall'esame condotto su tale documentazione, la circostanza della cessazione dell'invio delle fatture da parte del gestore non è dimostrata, dato che ai primi tre bimestri del 2013, onorati con pagamenti mediante bollettini in bianco per supposta carenza di fatture, sono seguiti, alternativamente, pagamenti su bollettini premarcati – allegati quindi a fatture- ad altri pagati su bollettini in bianco.

Infine, neanche la spettanza del rimborso richiesto di Euro 78,00 può essere accertato in quanto l'importo unitario di Euro 25,80, identificato nelle ultime due (e non tre come dedotto) fatture presentate come " penale per ritardati pagamenti" presupporrebbe la conoscibilità della data di scadenza delle fatture cui lo stesso si riferisce, circostanza neanche dedotta dall'utente.

Infine analoghe considerazioni valgano anche per la domanda relativa alla mancata risposta ai reclami, anch'essa dedotta in modo indeterminato e non specificata neanche a seguito di apposita richiesta istruttoria.

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante, la genericità, anche temporale, delle contestazioni, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore, e l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei

disservizi, non sussistono gli estremi per l'accertamento del supposto inadempimento dell'operatore né per la liquidazione di un indennizzo.

3.2 Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte, della soccombenza e dell'assenza di Sky all'esperimento del tentativo di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Sig. xxx Ceccarelli nei confronti di Sky Italia xxx.
2. La società Sky Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese dovute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
3. La società Sky Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 08 febbraio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto