**DELIBERA N. 108/2020/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx/SKY ITALIA S.R.L.**

**(GU14 122019/19)**

**Il Corecom della RegioneToscana**

NELLA riunione del 10 novembre 2020;

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. 353/19/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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto "*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*", con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxx, del 13/05/2019 acquisita con protocollo N. 0204926 del 13/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 1003xxxx con la società Sky, lamenta l'interruzione del servizio di Pay Tv.

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

- di essere *"un cliente Sky da più di 10 anni, [con] pacchetto Sky TV, al costo mensile di euro 21,60";*
- in data 27 dicembre 2019, riceveva dall'operatore Sky una e-mail con la quale *,"proprio perché cliente da più di 10 anni, [gli veniva offerto] gratuitamente in visione il pacchetto Sky Sport fino al 30 settembre 2019"*; in pari data accedeva al televisione per verificare l'attivazione della promozione, che doveva essere attivavate proprio da quel giorno, ma constatava che "*la visione non era possibile e il servizio Sky risultava non funzionante"*
- in data 27 dicembre 2019 segnalava all'operatore il problema, rivolgendosi "*telefonicamente al personale Sky Italia*; in riscontro alla segnalazione, *"l'assistenza clienti che [lo] invitava a fare delle prove con la TV ed il decoder Sky: (…) su indicazione [eseguiva] alcune prove di diagnostica, di collegamento cavi oltreché sul decoder per capire l'origine del problema, ma senza riuscire a risolverlo";* l'operatore del *call center*, appurata la necessità di un intervento *in loco*, lo informava che sarebbe "*stato contattato direttamente dal tecnico Sky con il quale [avrebbe] così fissato l'appuntamento"*; nel corso della telefonata precisava "*di essere contattato al (…) numero di cellulare (… già in possesso di Sky) e non al numero fisso di casa*" in quanto difficilmente reperibile presso l'abitazione*;*
- "*non avendo ricevuto nessuna chiamata, nel corso del mese di gennaio 2019 [contattava] nuovamente il servizio clienti Sky (…) ed il servizio clienti (…) rispondeva che la richiesta risultava chiusa perché non [aveva] risposto alle*

*chiamate (…) riscontrando però che tali chiamate erano state fatte sul telefono fisso di casa"*;

- veniva quindi inserita "*una nuova richiesta (…) di intervento (ribadendo ancora una volta di essere contattato sul cellulare) ma anche questa non avrà nessun seguito";*
- in data 2 febbraio 2019 inoltrava *"un'ulteriore segnalazione al servizio clienti di Sky per la richiesta di intervento tecnico (ribadendo per l'ennesima volta di essere contattato sul (…) cellulare)"*. A seguito di tale segnalazione *"in data 22 febbraio 2019 è intervenuto un tecnico, inviato da Sky, che ha ripristinato il servizio dopo ben 57 giorni (dalla … prima segnalazione) di completa interruzione del servizio";*
- successivamente constatava l'addebito *"di euro 35,00 (trentacinque//00), mi è stato addebitato nella fattura Sky n. 501748189 del 01/03/2019 (…) e (…) regolarmente pagata*";
- in data 18 febbraio 2019, inviava un reclamo a mezzo PEC con il quale chiedeva, fra l'altro, l'indennizzo per i disagi subiti. il rimborso della fatturazione emessa nel periodo di mancata fruizione del servizio e i dei costi fatturati per la riparazione del guasto.

In data 6 maggio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

*i)* *"rimborso di euro 35,00 (…) pagati per l'intervento tecnico ";*

*ii)* *"rimborso delle 3 fatture (…) pagate a partire dal mese di dicembre 2018 e fino alla soluzione della problematica (ovvero fatture di dicembre 2018, gennaio 2019 e febbraio 2019) pari ad euro 64,80(di cui 21,60 euro, per ciascuna fattura)";*

*iii)* *"indennizzi previsti dalla normativa vigente per un periodo di n. 57 giorni" (ovvero a decorrere dalla mia prima segnalazione, dal 27.12.2018 e fino alla soluzione del problema avvenuto in data 22 febbraio 2019 quindi per un totale di n. 57 giorni), in particolare indennizzi per: a) interruzione e malfunzionamento del servizio, imputabile all'Operatore, dal 27.12.2018 al 22 febbraio 2019; b) mancata visione dei programmi Sky dal 27.12.2018 al 22 febbraio 2019; c) ritardo nell'attivazione del servizio (inteso come impossibilità di usufruire del pacchetto Sky Sport, a me attribuito gratuitamente da Sky) dal 27.12.2018 a al 22 febbraio 2019; d) mancata risposta ai reclami (più precisamente nel senso di gestione non corretta e non tempestiva delle mie n. 3 segnalazioni, alle quali non è stato dato seguito (solo la terza ed ultima segnalazione ha avuto riscontro effettivo ed ha consentito la soluzione della problematica); e) ritardo ingiustificato nella tempestiva riparazione del guasto, per causa imputabile all'Operatore, che ricordo essere avvenuta solo dopo la mia terza segnalazione al servizio clienti Sky;*

*iv)* *"posticipo, per un tempo adeguato (almeno fino al 31 dicembre 2019) e comunque commisurato al disagio sofferto, della scadenza del pacchetto gratuito Sky Sport a me attribuito, la cui scadenza è attualmente prevista in data 30.09.2019 (in quanto pur essendo stato formalmente attivato da Sky dal 27.12.2018, è stato da me concretamente usufruito solo a partire dal giorno 22/02/2019)";*

*v)* "*spese di procedura, previste dalla normativa*";

*vi)* "*indennizzo omnicomprensivo (…) da determinarsi in via equitativa e proporzionale*".

**2. La posizione dell'operatore.**

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento, 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* deve evidenziarsi che:

- la richiesta *sub vi)* volta ad ottenere la corresponsione di un "*indennizzo omnicomprensivo da determinarsi in via equitativa e proporzionale",* stante la genericità della richiesta stessa, non merita accoglimento;

- la domanda *sub iv)* esula dall'oggetto della presente disamina, in quanto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, *"il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Sempre in via preliminare si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino parziale accoglimento, come di seguito esposto.

Nel merito:

<u>Sull'interruzione del servizio di pay-tv.</u>

La domanda sub *iii)* di cui al punto *a)* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte

*In primis* si richiama 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*".

Nel caso di specie la società Sky, che non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento, non ha provato di aver fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente completa interruzione del servizio pay-tv nel periodo 27 dicembre 2018 – 22 febbraio 2019.

In mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore Sky una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per i disservizi lamentati nel suddetto periodo.

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore proporzionato ai disservizi subiti, da computarsi nella misura di euro 3,00 *pro die*, in base a quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 2, e 13, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi, atteso che trattasi di "*servizi di televisione a pagamento*".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 27 dicembre 2018, giorno della prima segnalazione in atti e il *dies a quem* nel 21 febbraio 2019 (data antecedente al giorno del ripristino del servizio di pay-tv).

Dunque, per il numero complessivo di 57 giorni di fornitura discontinua del servizio pay-tv, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 171,00 (euro 3,00 x 57 giorni).

Inoltre, a fronte della mancata fruizione del servizio nel periodo suddetto, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Sky. L'istante ha pertanto diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)*, al rimborso delle fatture emesse con riferimento al periodo 27 dicembre 2018 – 21 febbraio 2019 (fatture n. 558079892 del 1° dicembre 2018, n. 500395601 del 1° gennaio 2019 e n. 501104879 del 1° febbraio 2019, che agli atti risultano pagate).

Viceversa non possono essere accolte le domande *sub iii)* punti *b)* ed *sub iii)* punto e) volte, rispettivamente, ad ottenere l'indennizzo per "*la mancata visione dei programmi Sky dal 27.12.2018 al 22 febbraio 2019"* e per il "*ritardo ingiustificato nella tempestiva riparazione del guasto, per causa imputabile all'Operatore"* in quanto dette richieste si ritengono assorbite nella richiesta sub iii) punto a) e, conseguentemente, implicitamente soddisfatte per effetto dell'accoglimento della prima.

<u>Sulla ritardata attivazione della promozione gratuita del pacchetto Sky Sport.</u>

L'istante lamenta la ritardata attivazione del pacchetto Sky Sport che, agli atti risulta offerta dall'operatore Sky in promozione gratuita nel periodo 27 dicembre 2018 – 30 settembre 2019, come risulta da comunicazione e-mail del 27 dicembre 2018 agli atti del procedimento.

La domanda *sub iii)* punto *c)* è meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito esposti, atteso che l'operatore Sky, non avendo dimostrato di aver attivato il servizio come previsto e comunicato, è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il disservizio dedotto in controversia; pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore proporzionato ai disservizi subiti, in base a quanto previsto dall' art. 4, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo cui "*se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio*".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 27 dicembre 2018, giorno della prevista attivazione come da e-mail agli atti, e il *dies a quem* nel 21 febbraio 2019 (data antecedente al giorno dell'effettiva attivazione del pacchetto Sky Sport). Pertanto l'indennizzo dovuto all'istante è pari a euro 57,00 (euro 1 x 57 giorni di ritardata attivazione).

Sulla richiesta di rimborso dei costi fatturati per il ripristino del servizio.

L'istante ha lamentato l'addebito del costo di euro 35,00 nella fattura n. 501748189 del 1° marzo 2019 a titolo di "*manutenzione e trasferimento impianto*", della quale agli risulta effettuato il pagamento.

Sul punto viene in rilievo, *in primis*, l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ciò posto, è pacifico che, a fronte delle contestazioni mosse dall'istante relative agli importi fatturati, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli stessi, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso.

Nel caso di specie, attesa la contestazione dell'istante, l'operatore avrebbe dovuto dare conto, sulla base delle condizioni contrattuali vigenti fra le parti, dell'addebito della somma fatturata per l'intervento a risoluzione del guasto.

Ne deriva che, in assenza di controdeduzioni da parte della società Sky, la medesima società, in accoglimento della domanda *sub ii)*, è tenuta al rimborso dell'importo euro 35,00, a titolo di "*manutenzione e trasferimento impianto*" addebitato nella fattura n. 501748189 del 1° marzo 2019.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante ha dedotto la mancata risposta al reclamo inviato per PEC il 18 febbraio 2019, che risulta inevaso. In assenza di controdeduzioni dell'operatore Sky, la domanda dell'istante *sub iii)* punto *d)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

In generale si richiama l'articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*"; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 2,50 *pro die* per la mancata risposta al reclamo, in base a quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 12, comma 1, e 13, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per la risposta al reclamo del 18 febbraio 2019, si determina il *dies a quo* nella data del 21 marzo 2019 ed il *dies ad quem* quella del 13 maggio 2019, data della presentazione dell'istanza di definizione, atteso che l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub iii)* punto *d)*, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari ad euro 132,50 (euro 2,50 x 53 giorni).

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.

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

**DELIBERA**

**Articolo 1**

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 13 maggio 2019 dal Sig. xxxxx nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 171,00 a titolo di interruzione totale del servizio di pay-tv:

b) euro 57,00 a titolo della ritardata attivazione del pacchetto Sky-Sport;

c) euro 132,50 a titolo di mancata risposta al reclamo;

d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso:

a) degli importi fatturati in relazione al periodo 27 dicembre 2018 – 21 febbraio 2019 di cui alle fatture n. 558079892 del 1° dicembre 2018, n. 500395601 del 1° gennaio 2019 e n. 501104879 del 1° febbraio 2019;

b) il costo di euro 35,00 nella fattura n. 501748189 del 1° marzo 2019 a titolo di "*manutenzione e trasferimento impianto*".

Le somme così determinate a titolo di rimborso/indennizzo di cui ai precedenti punto 1, lettera a), lettera b), lettera c), e punto 2, dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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, 10 novembre 2020

| Il Segretario | Il Presidente |
|---|---|
| *Cinzia Guerrini* | *Enzo Brogi* |

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