AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 322/2023/CRL/UD del 16/6/2023
F. Pxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/443820/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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 F. Pxxx del 20/07/2021 acquisita con protocollo n. 0313791 del 20/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Sky, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 20.07.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) che in data 08/08/2020 inviava reclamo formale a Sky Italia in quanto il servizio Sky Go non risultava funzionante dal giorno precedente all'inoltre della segnalazione; b) il codice errore che compariva al momento del collegamento al servizio era 1414 "il servizio non è disponibile in questo paese"; c) l'utente contattava immediatamente il servizio clienti di Sky Italia, il quale, dal momento che l'istante si trovava temporaneamente all'estero, suggeriva al cliente di tornare in Italia e ricollegarsi a Sky Go. d) tuttavia tale operazione, come le altre poste in essere su suggerimento del call center di Sky Italia, non ha sortito alcun effetto. e) per giunta, in risposta al reclamo del 08/08/2020, in data 11/08/2020 Sky Italia riferiva di aver preso in carico la richiesta di "disdetta" del servizio, richiesta dall'utente mai posta in essere, dal momento che egli aveva semplicemente lamentato il disservizio collegato alla mancata visione di Sky go; f) l'utente rappresenta di aver inoltrato un ulteriore reclamo in data 18.08.2020, a cui però non è stata data alcuna risposta da parte di Sky Italia. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo nella memoria di replica: i. lo storno/rimborso totale delle fatture; ii. l'indennizzo per interruzione del servizio; iii. l'indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia s.r.l., con memoria del 20.09.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, quanto segue: a) che la società Sky Italia s.r.l. ha più volte –anche in fase di conciliazione– tentato di mettersi in contatto con l'istante ai numeri e all'indirizzo email indicato nel formulario, ma lo stesso è risultato sempre irreperibile; b) che la genericità della contestazione rendeva necessario un contatto al fine di effettuare le necessarie verifiche tecniche per comprendere meglio il disservizio lamentato e cercare di risolverlo; c) rappresenta che il cliente ha inviato un reclamo in data 08/08/2020 al quale sono seguite le indicazioni telefoniche fornite dal servizio clienti in linea con quanto su indicato; d) in seguito, in data 27/09/2020, il cliente ha richiesto - in piena autonomia dall'area fai da te del sito www.sky.it- il reset dei dispositivi associati al servizio Sky Go; e) che è ragionevole dedurre che la richiesta di associare un dispositivo diverso al servizio di visione Sky Go dimostri che in quella data il problema doveva certamente essere già risolto. f) che non risultano altri contatti telefonici o per iscritto successivi al 27/09/2020 ascrivibili alla problematica oggetto del

contenzioso. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare parziale riscontro, nei limiti di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'utente chiede lo storno/rimborso di quanto pagato (verosimilmente nel periodo in cui è perdurato il disservizio di natura tecnica). La domanda, al di là della sua genericità, non può trovare accoglimento, avendo il ricorrente omesso di produrre le fatture contestate e di fornire la prova del pagamento delle stesse. Costituisce, infatti, insegnamento consolidato che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "… stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; ex multis anche Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR e n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Con la richiesta sub ii., l'utente ha, invece, domandato l'indennizzo per interruzione del servizio Sky go dal 07.08.2020. L'istanza è fondata nei seguenti limiti quantitativi e temporali. E' pacifico che, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. S.U., sent. n. 13533/2001). Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'istante in ordine alla interruzione del servizio Sky go, l'operatore non ha fornito alcun elemento in grado di provare la non imputabilità dell'inadempimento, nonostante il maggior grado di diligenza che deve caratterizzare un professionista di settore (cfr. art. 1176, co. 2, c.c.). Risulta, quindi, dovuto l'indennizzo ex art. 6, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo cui "In 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". Circa l'orizzonte temporale per il calcolo dell'indennizzo, il dies a quo va individuato nel 08.08.2020 (data incontestata della prima segnalazione del guasto: cfr. art. 13, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18CONS) mentre il dies ad quem, in assenza di evidenze contrarie, va considerato il 27/09/2020, data in cui il cliente ha richiesto il reset dei dispositivi associati al servizio Sky Go. E', pertanto, dovuto all'istante, ai sensi dell'art. 6, comma

1, All. A, delibera n. 347/18CONS, la somma complessiva di € 300,00 (€ 6,00 x 50 gg di disservizio). Con l'istanza sub iii., l'utente domanda l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo che quantifica in € 300,00. L'istanza va accolta. L'utente ha provato di aver inoltrato un reclamo in data 18.08.2020 (cfr. ricevuta pec in atti, all. n. 7 fascicolo Conciliaweb) che non risulta mai riscontrato dal gestore. E' pertanto dovuto in favore dell'istante un indennizzo a tale titolo pari ad € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. F. Pxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l., nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, società che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio (art. 6, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS), nonchè la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS) maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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, **16/6/2023** **f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini