

DELIBERA 325/2023/CRL/UD del 16/6/2023
U. Gxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/435649/2021)

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 U. Gxxx del 22/06/2021 acquisita con protocollo n. 0276365 del 22/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Sky 2367xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 22.06.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) che il giorno 02/04/2021, nel corso di una telefonata (numero chiamante 029197xxx) ricevuta da parte dell'operatrice Sky cod. 010094, all'odierno istante è stata prospettata la possibilità di riattivare (per via telefonica) il contratto (codice cliente 2367xxx) cessato in precedenza. b) Per maggior tutela, l'utente riferisce di aver concordato con l'operatrice Sky (cod. 010094) di sentirsi successivamente per effettuare la registrazione contrattuale, in modo che l'istante potesse precedentemente inviare una PEC a Sky contenente le condizioni offerte. c) La PEC è stata effettivamente inviata e ricevuta. d) Dopo aver ricevuto una nuova chiamata (numero chiamante 0291974733 – ALLEGATO 01) da parte dell'operatrice Sky (cod. 0100xx), l'utente ha correttamente concluso il contratto per via telefonica, ed ha atteso la riattivazione del contratto che non è mai avvenuta. e) Il giorno 8 aprile 2021 ha contattato il servizio clienti e, non senza fatica, riusciva a sapere che il contratto regolarmente concluso non sarebbe stato riattivato perché le condizioni sottoscritte erano state proposte per errore. f) Lo stesso giorno 8 aprile 2021, ai sensi della Carta Servizi Sky, presentava via PEC formale reclamo. g) Sky non ha ritenuto di dover rispondere al reclamo. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il risarcimento del danno pari a dieci volte il valore complessivo del contratto; ii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. iii. il risarcimento previsto dal Regolamento in materia di indennizzi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; In totale l'utente chiede la corresponsione di somme per complessivi € 8.246,80.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia s.r.l., con memoria del 30.08.2021, ha contestato le pretese dell'istante, evidenziando in particolare: a) che il signor Granara, già cliente Sky dal 2020, in data 15 marzo 2021 ha accettato telefonicamente di modificare il proprio abbonamento aderendo al nuovo listino Smart di Sky. b) in data 26 marzo 2021 l'istante ha chiesto tramite pec il recesso dalla predetta offerta, che la scrivente società ha provveduto a schedulare per il 27 marzo 2021 fornendo riscontro tramite mail al cliente. c) In seguito, in data 02 aprile 2021 l'utente ha accettato telefonicamente di riattivare l'abbonamento n. 23673559 con la composizione di pacchetti SkyTv + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio + Hd ed uno sconto del 40% per 18 mesi sul canone di abbonamento mensile. d) A causa di una anomalia di sistema l'attivazione del suddetto abbonamento non si è potuta concretizzare. e) a fronte del reclamo inviato e

dell'apertura dell'istanza di conciliazione, la convenuta Società in data 16 aprile 2021 - nell'ottica di massima cura ed attenzione verso la propria clientela - si è messa in contatto con il signor Granara al fine di fornire le informazioni necessarie e a rendersi disponibile ad offrire, a fronte della stipula di un nuovo contratto di abbonamento, un'offerta commerciale migliorativa che, però, lo stesso non ha ritenuto opportuno accettare. L'operatore ha quindi concluso per il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'utente possono trovare parziale accoglimento. In particolare, con riguardo all'istanza sub i., l'utente ha chiesto il risarcimento del danno per un valore pari a 10 volte quello del contratto stipulato. La domanda è inammissibile perché esorbita dai poteri riconosciuti all'Autorità. Costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall'art. 20, co. 4, delibera n. 203/18/CONS), solo se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Al contrario, se la richiesta di risarcimento danni si somma a quella relativa all'applicazione degli indennizzi regolamentari, la prima richiesta va dichiarata inammissibile perché non rientrante nell'ambito dei poteri riconosciuti all'Autorità amministrativa dalla norma attributiva del potere. Nel caso in esame, l'utente non ha chiesto solamente il risarcimento del danno ma anche l'applicazione degli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS, ragione per cui la prima istanza va senz'altro dichiarata improcedibile per carenza di potere. Con l'istanza sub ii., è stato domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza è fondata. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati (cfr. anche Cass. civ., Sez. Un., n. 13533/2001). Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 08.04.2021 (cfr. ricevuta di consegna in atti, all. n. 6 fascicolo Conciliaweb); al contrario, l'operatore non ha provato di aver riscontrato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo. Quanto all'orizzonte temporale da considerare ai fini della sua quantificazione, il dies a quo va individuato nel giorno 24.05.2021 (primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg per riscontrare nei termini di regolamento) mentre il dies ad quem va considerato il 22.06.2021 (data in cui l'utente proponeva

istanza di definizione). E' pertanto dovuto un indennizzo di € 72,50 (€ 2,50 x 29 gg di ritardo). Con la richiesta sub iii., l'utente ha chiesto, in generale, l'applicazione di ogni altro indennizzo previsto dalla citata delibera Agcom n. 347/18/CONS. La domanda può essere accolta sotto il profilo dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio (cfr. art. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS). In effetti, nella vicenda in parola risulta incontestato che le parti avevano perfezionato la stipula di un nuovo abbonamento in data 02.04.2021, ma tale contratto non è stato mai attivato per una "anomalia di sistema", non meglio definita dalla difesa di Sky, che certamente non può essere addebitata a carico del cliente e che non esenta l'operatore dalla propria responsabilità. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 4, comma 1, All. A, delibera n. 347/18/CONS, secondo cui "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Quanto all'orizzonte temporale valido ai fini della quantificazione, il dies a quo va individuato nel giorno 02.04.2021 (data di stipulazione telefonica dell'abbonamento) mentre il dies ad quem è il 22.06.2021 (data in cui l'utente ha introdotto il presente procedimento di definizione). Risulta, quindi, dovuto un indennizzo di € 607,50 (€ 7,50 x 81 gg di ritardo).

Si compensano le spese di procedura.

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. U. Gxxx 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 € 72,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo nonché la somma di € 607,50 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio oltre interessi dalla domanda la 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**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to