

DELIBERA 009/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**G. Mxxx / SKY
(LAZIO/D/514/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/01/2022;

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”;

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 di cui al Prot. D2329 del 26.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'abbonamento n. 2253138, ha lamentato nei confronti di Sky il malfunzionamento del servizio televisivo a partire da luglio 2017. Solo in seguito a numerose telefonate ai numeri verdi del servizio assistenza Sky, a settembre 2017, l'operatore ha inviato una nuova smart card ed un nuovo decoder, senza tuttavia risolvere il problema tecnico. Stante il protrarsi del malfunzionamento, l'istante ha bloccato i pagamenti dal mese di ottobre 2017 e contestualmente ha inviato lettera di recesso per inadempimento di Sky.

L'udienza del 21/03/2018 per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è conclusa con esito negativo per la mancata comparizione dell'operatore.

A supporto delle proprie pretese, l'istante ha prodotto: la missiva di recesso via pec in data 08/01/2018 con ricevute di accettazione e consegna, il verbale negativo di udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione del 23/03/2018 e la fattura n.352950153 emessa il 1/05/2018 con scadenza al 31/05/2018 in cui è stata addebitata la variazione della chiusura dell'abbonamento con periodo di riferimento al 30/11/2017 pari ad euro 19,90.

Ha chiesto pertanto:

- a) Lo storno di tutte le somme indebitamente fatturate e la restituzione di quanto pagato a partire dal mese di luglio 2017,
- b) Il pagamento della somma di euro 500,00 a titolo di equo indennizzo.

2. La posizione della società Sky

La società Sky ha tenuto una condotta omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

3. Motivi della decisione

Sulla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio sub b) e sulla richiesta di storno sub a).

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio pay tv ex art. 4 comma 1 della Del.73/11/CONS da luglio 2017 fino alla disdetta del contratto dell'8.1.2018, a mezzo pec. L'operatore, al contrario, non ha prodotto alcuna documentazione a supporto di una diversa ricostruzione dei fatti rispetto a quella fornita dall'istante, nè eccepito alcunchè.

Pertanto, in considerazione della già evidenziata omissione probatoria del gestore, ma anche del non sufficiente grado di accuratezza delle contestazioni mosse dall'utente, si ritiene opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03, cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal

consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia “in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell’interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico “(Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004). Pertanto ai fini della decisione si deve tener conto di alcuni eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell’esecuzione delle reciproche obbligazioni, eventi riconducibili essenzialmente a mancata interlocuzione del gestore con il cliente sostanziata, pure, nella mancata partecipazione all’attuale procedimento e mancanza di prova dell’utente in merito all’effettiva messa in mora del gestore prima della disdetta del contratto effettuata con la PEC dell’8.1.2018.

In ragione delle addotte circostanze, si ritiene parzialmente accoglibile nei termini che seguono, la richiesta di rimborso/storno della fatturazione contestata da luglio 2017 fino alla cessazione del contratto in esenzione spese.

Il gestore, inoltre, è tenuto a corrispondere all’istante la somma di € 300,00 per i disservizi lamentati dall’utente che hanno portato al recesso per inadempimento dell’istante e rispetto ai quali il gestore non ha fornito alcun chiarimento nonché la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

1. L’accoglimento parziale dell’istanza presentata dall’istante, sig. G. Mxxx, nei confronti di SKY Italia xxx.

2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a stornare/rimborsare le somme fatturate a carico dell’istante da luglio 2017 fino alla cessazione del contratto, nonché a corrispondere in favore dell’istante le seguenti somme:

- € 300,00 a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati oltre interessi dalla domanda al soddisfo;

- € 100,00 a titolo di spese di procedura;

3. La società SKY ITALIA xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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).

Roma, 17/01/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO