

DELIBERA 011/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**S. Lxxx / FASTWEB / SKY
(LAZIO/D/473/2018)**

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della sig.ra Lxxx di cui al Prot. D2163 del 18.04.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. 15853818, relativo all'utenza 06.943xxxxx, ha lamentato nei confronti di Sky e di Fastweb l'illegittima sospensione e successiva interruzione del servizio, senza che la stessa sia stata preceduta da alcun avviso.

A supporto delle proprie pretese l'istante ha prodotto le condizioni di contratto.

Chiedeva pertanto:

- a) il ritiro delle fatture reclamate con conseguente richiesta di storno,
- b) il pagamento di € 1.500,00 per il pregiudizio ed il danno causato,
- c) il rimborso di ulteriori € 300,00 per maggiori spese sostenute per il rinvio del 13/04/2018.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

L'operatore Fastweb, nella memoria difensiva, depositata in data 11/06/2018, ha contestato tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza, affermando che l'utente ha aderito al contratto Home Pack in data 15/01/2016 ed è solo in seguito al mancato pagamento delle fatture per entrambi i servizi, che Sky ha provveduto a sospendere, in data 19.01.2018, la linea Sky - Fastweb. Al fine di saldare l'insoluto, l'istante è stato contattato sia telefonicamente che attraverso sms in data 07/02/2018, anche se invano. Nonostante la mancata regolarizzazione contabile amministrativa dell'utente, in data 05/04/2018 la linea è stata riattivata.

All'udienza di definizione del 16/11/2018, l'operatore Fastweb e l'istante hanno raggiunto un accordo di transazione con cui le parti si sono dichiarate soddisfatte e hanno rinunciato ad ogni pretesa reciproca in merito alla presente controversia. L'operatore Fastweb, al solo fine transattivo, ha proposto il pagamento della somma omnicomprensiva di € 500,00 accettata dall'istante.

3. La posizione della società Sky.

La società Sky non ha partecipato sia in sede di conciliazione, sia successivamente in alcun modo. In particolare, si evidenzia che, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si devono ritenere accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente, sulla base della documentazione prodotta.

4. Motivi 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.

Viene, in rito, dichiarata cessata la materia del contendere con la contestuale estromissione dal presente procedimento dell'operatore Fastweb, essendo intervenuto un accordo tra l'istante e l'operatore, giusto atto di transazione depositato al protocollo di questo Corecom in data 16/11/2018.

Tanto premesso, si rileva anzitutto che le richieste di cui ai sub b) e c), ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, non possono essere accolte, poichè l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Ciò posto, in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio dell'onere della prova 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, CASS. II 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.

Le richieste formulate dall'Istante, pertanto, devono essere valutate e considerate in base ai principi illustrati ed in considerazione del fatto che il Gestore SKY non ha depositato difese.

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

Sulla domanda di rimborso delle fatture.

L'utente chiede il rimborso delle fatture, ma non ne allega alcuna né fa riferimento al periodo in esame. La domanda non può essere accolta, non avendo l'utente provato di averne effettuato il pagamento.

Per tale ragione la richiesta *de quo* non può essere accolta, stante l'evidente genericità della stessa, non risultando richiamate, nè tanto meno prodotte in atti, le fatture oggetto

della richiesta di rimborso di cui al sub a). Ne consegue che, alla luce della documentazione in atti, non sarebbe comunque possibile stabilire né quantificare con certezza i relativi importi, stante l'assenza di qualsivoglia indicazione in merito.

Sulla sospensione non preavvisata del servizio.

L'Istante denuncia la sospensione non preavvisata del servizio, ma non ne indica i giorni, che, invece, vengono circoscritti da Fastweb nel periodo intercorrente dal 19.1.2018 al 24.4.2018.

Negli atti del presente procedimento la Società Sky non ha depositato alcuna documentazione idonea a contestare quanto sopra.

Ciò premesso, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni richiamati in premessa, la domanda dell'utente deve essere accolta.

Nel caso in esame risulta che fra le parti vigesse il contratto per il servizio Home Pack, come affermato dall'Istante e confermato da Fastweb, e che il servizio sia stato sospeso senza alcuna preventiva comunicazione.

A tale proposito si evidenzia che, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nella fattispecie, a fronte della dedotta sospensione lamentata dall'Utente, sarebbe spettato a SKY provare di avere preavvisato l'utente della imminente sospensione ai sensi dell'art.5 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e s.m.

Negli atti del presente procedimento Sky non ha depositato alcuna documentazione idonea a provare quanto sopra, richiesto peraltro anche con nota di avvio del procedimento; ne consegue che va riconosciuto a carico della Società Sky ed in favore dell'Utente un indennizzo per l'illegittima interruzione dei servizi. Per quantificare il suddetto importo ci si deve riferire a quanto rappresentato da Fastweb nella propria memoria depositata in data 11/06/2018, nella quale si afferma che la sospensione del servizio è avvenuta in data 19/01/2018 e la riattivazione dello stesso in data 05/04/2018, nonostante la mancata regolarizzazione della situazione contabile amministrativa dell'utente. In ogni caso, comunque, la sospensione operata da Sky è illegittima, non avendo l'operatore provato di aver adeguatamente preavvisato l'utente della sospensione, poiché sempre da Fastweb si evince che l'utente è stato contattato il 07/02/2018, 15 giorni dopo la sospensione.

Per la determinazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio per 76 giorni, come denunciato dall'Istante, confermato da Fastweb e non confutato da Sky, deve essere calcolato - ai sensi dell'art.4 .1 del Regolamento Indennizzi – per € 7,50 per ogni giorno di sospensione per un totale di €570,00.

Sulle spese di procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della 4 procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00, a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

**IL COMITATO
DELIBERA**

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'istante sig.ra Lupo nei confronti di SKY Italia xxx.

2. La società SKY Italia xxx è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 570,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a norma dell'art. 4.1 del Regolamento indennizzi, oltre che euro 50,00 a titolo di spese di procedimento.

3. La società SKY Italia S.r.l. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 F.TO

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini