

DELIBERA DL/41/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. CATALANO/ SKY ITALIA XXX
(LAZIO/D/883/2016)

IL COMMISSARIO

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 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. 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 M.Catalano;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando il mancato trasloco della propria utenza SKY, con conseguente mancato utilizzo del servizio, dal 28.11.2014 al 27.11.2015.

In particolare, nell’istanza e negli scritti difensivi, rappresentava quanto segue:

- Di aver formulato richiesta di trasloco utenza in data 28.11.2014;
- Che, solo in data 30.10.2015, dopo innumerevoli solleciti, un tecnico provvedeva ad effettuare l’intervento propedeutico al trasloco che si perfezionava solo in data 27.11.2015;

- Che per l'intervento del tecnico veniva addebitato nella fattura recapitata il 5.12.2015, l'importo di € 70,00;
- Che, nonostante la mancata fruizione del servizio, pagava regolarmente le fatture che il gestore emetteva;

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

1. Rimborso degli importi delle fatture corrisposte dal 28.11.2014 al 27.11.2015;
2. Indennizzo per mancato trasloco della linea dal 12.1.2015 al 27.11.2015;
3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore Sky

Il gestore Sky non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D5100 del 25.11.2016, notificato all'operatore in pari data.

3. Motivazione 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.

3.1 Sul trasloco

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

L'utente lamenta il ritardato trasloco della propria utenza SKY, richiesto in data 28.11.2014 e finalizzato solo in data 27.11.2015 chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore non si è difeso né ha prodotto documenti.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio 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 e da ultimo Cass. Il 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.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori

sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco dell'utenza rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di trasloco del 28.11.2014, in atti, nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

In assenza di contestazioni del gestore in merito, ed alla luce del documento di intervento del tecnico depositato in atti dall'istante, è ragionevole ritenere che l'operatore ha adempiuto con ritardo, nei tempi indicati dall'istante, e non ha provato né l'eccezionalità tecnica.

Pertanto in considerazione dell'inadempimento del gestore spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, dell'Allegato alla Delibera n.73/11/CRL che si quantifica, secondo la richiesta del cliente, dal 12.1.2015 al 27.11.2015 in euro 2.392,00.

3.2 Sulla fatturazione

Alla luce delle considerazioni svolte, l'operatore è tenuto, inoltre, a stornare e/o rimborsare integralmente le fatture emesse a far data dal 12.1.2015 e fino alla riattivazione del servizio del 27.11.2015.

3.3 Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta il mancato riscontro al reclamo del 27.1.2015.

Sul punto, pur non avendo nulla dedotto l'operatore, che non ha depositato difese nell'ambito del presente procedimento, la domanda non può comunque essere accolta, atteso che il reclamo è sprovvisto di prova di invio/ ricezione.

Non avendo quindi l'utente fornito tale documentazione probatoria non è possibile l'accertamento, in questa sede, dell'eventuale inadempimento del gestore in ordine alla mancata risposta alle segnalazioni inoltrate.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto della totale mancata partecipazione ad entrambi i procedimenti di conciliazione e di definizione dell'operatore Sky si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e del par. III.5.4 delle Linee Guida ex. Delibera 276/13/CONS, l'importo di € 200,00 (duecento/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dell'utente M. Catalano nei confronti della SKY Italia XXX
2. La SKY Italia XXX è tenuta a stornare e/o rimborsare le somme di cui alle fatture emesse dal 12.1.2015 al 27.11.2015
3. La SKY Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 2392,00 (duemilatrecentonovantadue/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;"
4. La Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 Lazio e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo