

DELIBERA N. 37/2022

████████████████████ / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/297786/2020)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/06/2020 acquisita con protocollo n. 0275769 del 28/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di servizi Pay tv con Sky Italia S.r.l. avente codice cliente [REDACTED], mediante formulario UG244957/2020 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’errata fatturazione del servizio Dazon dal 16.01.2020 sino all’odierna domanda.

L’utente, infatti, precisava di esser cliente dal 5.12.2016, avendo così acquisito un’anzianità contrattuale che riconosceva gratuitamente il servizio Dazon. Ciò detto, asseriva che la fattura antecedente al periodo controverso, ossia quella relativa al bimestre 17.12.2019/16.01.2020, vedeva dapprima conteggiato l’importo di euro 7,99 per il servizio Dazon, per poi essere successivamente stornato. Chiedeva, quindi, la registrazione telefonica della nuova offerta contrattuale del 5.1.2020.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 23.06.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo, stante l’assenza dell’Operatore. Pertanto, in data 28.06.2020 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il rimborso del costo del servizio Dazon;
- ii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo quantizzato in euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore SKY Italia S.rl. non si costituiva nella prima fase conciliativa, facendo poi pervenire nella fase di definizione la memoria datata 22 settembre 2020, nella quale rappresentava precipuamente di aver effettuato lo storno dell'offerta Dazon da gennaio ad aprile 2020, così per euro 34,96, giusta nota credito n. [REDACTED]

Evidenziava, inoltre, che in data 31 gennaio 2020 l'Operatore rispondeva prontamente alle richieste dell'utente, addirittura allegando il Vocal Order in quanto richiesto dal sig. [REDACTED].

Precisava, infine, che il cliente, aderendo al pacchetto Sky SkyTv+Calcio+Hd al costo di euro 29,90 per dodici mesi, rinunciava al programma Extra con Dazon gratuito producendo la relativa registrazione vocale.

Di conseguenza, la SKY Italia S.r.l. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, non ravvisando alcuna responsabilità diretta per le prospettate doglianze, anche alla luce della tempestiva gestione del reclamo.

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 validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), 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 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, ovvero a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la proposta di abbonamento sottoscritta con SKY Italia S.r.l., dalla quale poter desumere le difformi condizioni contrattuali non oggetto di espressa pattuizione, mentre incombeva sul gestore

provare di aver risposto puntualmente ed in aderenza alla carta servizi alle doglianze dell'utente, ovvero provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'assolvimento di detto onere.

Tuttavia, nel caso di specie, l'operatore, pur non riconoscendo la ricostruzione fattuale offerta dal sig. [REDACTED], allega a dimostrazione di quanto dedotto l'invio a mezzo pec della registrazione della chiamata del 5.1.2020, nonché il successivo storno di tutti gli importi fatturati per il servizio Dazon (cfr. nota credito n. [REDACTED] del 1.5.2020 e nota credito n. [REDACTED] del 1.2.2020).

D'altra parte, lo stesso utente nulla deduce in ordine ai successivi periodi controversi, ossia successivi alla proposizione l'istanza di definizione, così da lasciar ritenere le somme oggetto di restituzione con la succitata nota credito perfettamente coincidenti con le mensilità oggetto di contestazione.

Per quanto dedotto la richiesta sub i) non può essere accolta, dovendo in ogni caso rilevarsi la cessata materia del contendere avendo offerto prova l'operatore di aver puntualmente restituito gli importi non riconosciuti dall'utente. Con riferimento, poi, alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto ii), la stessa può essere accolta, avendo l'utente dimostrato di aver prontamente inviato un reclamo all'operatore, giusta pec del 9.1.2020.

Di contro il gestore a tale richiesta ha prodotto una mera schermata priva di data certa e non la puntuale risposta sull'indirizzo del mittente. Infatti, a mente dell'art. 9 della Carta Servizi, Sky Italia S.r.l. si impegnava a valutare la fondatezza del reclamo ed offrire una risposta entro trenta giorni dal ricevimento della segnalazione tramite email, pec o messaggio sul televisore.

Pertanto non avendo l'operatore offerto in questa sede prova di puntuale riscontro alla pec del 9.1.2020 dovrà essere riconosciuto all'utente un indennizzo nella misura massima riconosciuta pari ad euro 300,00 (trecento,00), in applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, considerando quale periodo di mancato riscontro quello ricompreso tra il 9.1.2020 (data del reclamo a mezzo pec), sino al 23.06.2020 (data dell'udienza di conciliazione), pari a 136 giorni decurtati i canonici 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo, ed utilizzando il parametro di € 2,50 / pro die previsto dal sopraccitato articolo.

Nulla sulle spese della presente procedura in quanto non espressamente richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 28.06.2020 dal sig [REDACTED], l'Operatore è tenuto a:

corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 (trecento,00) per mancata risposta al reclamo ex art. 12 della delibera 347/18/CONS per quanto esposto in narrativa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

