DELIBERA N. 23/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ LALLI / SKY ITALIA ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 26.3.2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 03 marzo 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/15/2011, con cui il SIG. ■■■■ LALLI (di seguito, per brevità, Sig. LALLI) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA ■■■■ (di seguito, per brevità, SKY);

VISTA la nota del 18 Marzo Aprile 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 07 Aprile 2011, con la quale Sky ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza n. 2952/10 del 27.4.2010 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione lamentando la mancata attivazione del servizio televisivo e, ciononostante, l'addebito in fattura da parte di Sky, anche successivamente al recesso dal contratto esercitato dall'utente in data 30.12.2009; depositava copia delle fatture, della lettera di recesso, del reclamo del 14.4.2010 e della risposta di Sky del 17.5.2010. Chiedeva pertanto il rimborso della fattura pagata n. ■■■ del 5.12.2009 di Euro 86,77, lo storno della fattura n. ■■■ del 5.2.2010 di Euro 86,77, nonché indennizzo di Euro 200,00.

b) All'udienza del 17 settembre 2010, il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky.

c) Con successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/15/2011 del 3.3.2011, l'istante riproponeva le medesime domande già proposte in sede di tentativo di conciliazione, aumentando la richiesta di indennizzo ad Euro 400,00.

d) Con memoria del 07 Aprile 2011 Sky, *"con riferimento alla"* nota del Corecom Lazio del 18.3.2011, lamentava che *"la comunicazione sopra indicata, analogamente alla precedente istanza di conciliazione, non è mai stata comunicata a Sky in quanto inviata ad un numero di fax di un terzo ... e non alla scrivente società; per tale motivo non è stato possibile intervenire precedentemente."*

Nel merito, Sky deduceva che a far data dal 26.11.2008 il sig. Lalli era abbonato Sky in tecnologia IPTV tramite piattaforma Alice Home TV ed il decoder di Telecom Italia, ed aveva optato per l'utilizzo della tecnologia e degli apparati di Telecom Italia.

A conferma e riprova dell'avvenuta attivazione del servizio, depositava copia della schermata del sistema di Sky (Cream). Ai sensi delle C.G.C. e della Carta Servizi Sky IPTV, alcuna responsabilità è imputabile a Sky per *"eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del servizio derivanti da o correlate a: (i) la piattaforma IPTV e/o (ii) la rete e/o (iii) l'apparato (decoder)";* in tali evenienze, l'utente è tenuto a rivolgersi direttamente all'operatore IPTV (Telecom), facendo riferimento alle condizioni contrattuali con questo operanti, senza avere diritto ad una riduzione del canone di abbonamento Sky; questa, *in qualità di fornitore di contenuti, non garantisce la qualità del servizio televisivo da un punto di vista tecnico e non è responsabile del peggioramento della qualità dello stesso, qualora ciò dipenda da un malfunzionamento dell'apparato (decoder) o problemi connessi alla piattaforma IPTV e/o alla rete dell'operatore IPTV".*

Da una verifica sui sistemi informatici di Sky, inoltre, risultava che l'utente aveva contattato una sola volta, l'11.1.2009, il servizio clienti per segnalare un disservizio tecnico, risolto nel corso della stessa telefonata. Il recesso del 30.12.2009 era stato inizialmente registrato per la scadenza naturale del contratto al 30.11.2010, in quanto l'utente non aveva manifestato la volontà di recedere anticipatamente. Il 19.3.2010 il servizio veniva sospeso a causa del mancato pagamento della fattura n. ■■■ del 5.2.2010 (bim. Feb/Mar 2010). A seguito del reclamo del 14.4.2010, Sky aveva effettuato alcune verifiche presso l'operatore IPTV Telecom Italia, dalle quali era emerso che l'utente aveva lamentato, una sola volta, la mancata visione dei contenuti Sky, prontamente risolta da Telecom grazie al reset del decoder in uso all'utente. In riscontro al reclamo del 14.4.2010, Sky

rispondeva con lettera del 17.5.2010, con cui comunicava di retrodatare la chiusura del contratto al 31.1.2010, nonostante la scadenza naturale fosse quella del 30.11.2010; provvedeva quindi allo storno della fattura insoluta n. ■■■ del 5.2.2010 ed alla emissione di nota di credito n. ■■■ del 5.6.2010. Sky concludeva per il rigetto dell'istanza di definizione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali 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.

2.2. Nel merito.

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio Sky, chiedendo il rimborso della fattura n. ■■■ del 5.12.2009 di Euro 86,77 (periodo dic 2009/gen 2010), lo storno della fattura n. ■■■ del 5.2.2010 di Euro 86,77 (periodo feb/mar 2010), nonché indennizzo di Euro 400,00.

Sky ha documentalmente provato (schermata sistema Cream) l'avvenuta attivazione del servizio in data 26.11.2008 (*provisioning Telecom; provisioning ok; attivazione*).

L'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso da questo Corecom Lazio con propria nota di avvio del procedimento del 18.3.2010. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Ne consegue che la domanda dell'utente di rimborso della fattura n. ■■■ del 5.12.2009 di Euro 86,77, così come la domanda di pagamento dell'indennizzo di Euro 400,00, devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (mancata attivazione del servizio) documentalmente smentito dall'operatore Sky, che ha invece provato l'avvenuta attivazione in data 26.11.2008. Né l'utente ha altrimenti fondato le proprie domande su presupposti di fatto diversi, quali ad esempio il malfunzionamento del servizio o la interruzione dello stesso, in epoche diverse da quelle pacificamente ammesse da Sky e risolte tramite call center dalla stessa Sky e da Telecom: sicchè la domanda non può essere valutata che sotto l'unico profilo dedotto dall'utente.

Sky ha inoltre risposto al reclamo dell'utente del 14.4.2010, con lettera del 17.5.2010 con cui ha disposto la risoluzione del contratto al 31.1.2010; ha inoltre correttamente provveduto, successivamente, allo storno della fattura insoluta n. X■■■ del 5.2.2010 di Euro 86,77 (nonché all'emissione di nota di credito), poiché riferita ad un periodo (feb/mar 2010) successivo alla

riconosciuta efficacia del recesso: deve pertanto dichiararsi cessata la materia del contendere relativamente alla domanda di storno della predetta fattura.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della 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, Sky ha dedotto di non avere partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione in quanto la relativa comunicazione sarebbe stata inviata al numero di fax di un soggetto terzo: tuttavia, a quel medesimo numero, è stata altresì inviata la nota di avvio del procedimento del 18.3.2010 di questo Corecom Lazio, regolarmente ricevuta da Sky, tanto che, questa, nella propria memoria, vi ha fatto espresso riferimento.

L'utente, d'altro lato, nulla ha replicato alle puntuali eccezioni ed osservazioni di Sky, tra cui l'avvenuto riconoscimento di parte di quanto richiesto dallo stesso utente in merito sia alla risoluzione del contratto a far data dal 31.1.2010 che allo storno dell fattura n. ■■■ del 5.2.2010, in epoca addirittura anteriore all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Pertanto, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ■■■ LALLI, non possa essere accolta ,come da motivazione;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. ■■■ LALLI, in data 3 marzo 2011.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 26 marzo 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto