

DETERMINAFascicolo n. GU14/419686/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx

R. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx R., del 29/04/2021 acquisita con protocollo n. 0202501 del 29/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, cliente Sky, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 29.04.2021, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere cliente Sky e di aver inoltrato, nel corso dell’anno 2020, n. 13 reclami nei confronti dell’operatore per diversi disservizi; b) di questi reclami, n. 9 non avrebbero mai ricevuto riscontro mentre per n. 4 il riscontro sarebbe stato tardivo; c) nello specifico, allega il ricorrente di aver inoltrato i

reclami nelle seguenti date: 10.4.2020; 29.5.2020, 8.7.2020; 14.7.2020; 17.7.2020; 23.7.2020; 2.8.2020; 4.8.2020; 17.8.2020; 19.10.2020; 22.10.2020; 16.11.2020; 16.12.2020; d) per ciascuno dei suddetti reclami l'istante pretende l'applicazione di un distinto indennizzo; e) da ultimo, l'utente rappresenta che, in diverse fatture relative sempre al periodo sopra evidenziato (aprile-dicembre 2020), risulterebbero dei saldi positivi in suo favore che non sarebbero mai stati liquidati; In base a tali premesse, l'istante chiede: i. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in complessivi € 3.627,50; ii. il rimborso dei crediti a suo favore risultanti dalle fatture, per complessivi € 136,64.

L'operatore, con nota depositata nel fascicolo Conciliaweb in data 09.03.2022, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando che le varie segnalazioni effettuate dall'istante e indicate nel formulario sono state correttamente gestite e che le stesse in molti casi erano infondate e pretestuose.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere accolte solo parzialmente per i motivi di seguito precisati. Con la richiesta sub ii., l'istante il rimborso dei crediti a suo favore, per complessivi € 136,64. La richiesta è infondata per carenza di supporti documentali. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, l'istante ha omesso di allegare le fatture di cui chiede il rimborso. Non vi sono perciò gli estremi per poter accogliere la richiesta dell'utente. Con la richiesta sub i., l'utente chiede l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in € 3.627,50, per ciascuno dei n. 13 reclami inoltrati da aprile a dicembre 2020. La domanda non può essere accolta. Preliminarmente occorre dare atto che l'utente, pur allegando di aver inoltrato n. 13 reclami, non ha fornito la prova documentale dell'invio degli stessi; sennonché l'operatore, con la nota depositata in fascicolo, ha ammesso di averli ricevuti, pur contestando la debenza dell'indennizzo. Non ha provato tuttavia di aver inviato alcun riscontro, non avendo allegato alcuna documentazione. Il Sig. Bxxx, produce ben tredici reclami inoltrati a SKY i quali si estendono in un arco temporale che va dal mese di aprile 2020, al mese di ottobre 2020 e che hanno ad oggetto una serie di diverse contestazioni, dissociate tra loro. Più in generale, per motivi di completezza, giova precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate richieste di chiarimenti dal momento in cui ne ha rilevato, a sua descrizione, la pretestuosità. Stante la frequenza e la sistematicità con cui il Sig. BRANDETTI ha contattato con una serie di reclami l'operatore che, di contro, ha dimostrato di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami sopra riportati ad eccezione di quelli del 10.4.2020, del 29.5.2020, dell'8.7.2020 e del 14.7.2020; gli altri reclami, difatti, a ben vedere, si riferiscono tutti a problematiche che erano già state rappresentate nei primi 4. Per i restanti 9, quindi, non è possibile l'applicazione di un distinto indennizzo. La domanda di indennizzo per omesso riscontro ai suddetti reclami, pertanto, può trovare accoglimento con le dovute assorbenti considerazioni. L'istanza dell'utente, che ha presentato diverse istanze dinanzi all'adito CORECOM, è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/ CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo invece il gestore limitarsi ad un riscontro verbale allorché intenda dare seguito alla richiesta dell'utente, come risulta dalla nota di credito emessa e non contestata dall'utente che, invece, ne chiede il rimborso. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo, a fronte delle reiterate istanze di conciliazione e di definizione instaurate dall'utente nei confronti di molteplici operatori telefonici e incentrate tutte non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio, bensì sulla mancata risposta ai reclami avanzati sul disservizio stesso, non può sottrarsi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata

interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adequatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ciò in considerazione di alcuni fatti 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, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede. E precisamente: il fatto che l'utente ha reclamato indennizzi per condotte dell'operatore che non hanno comportato alcun disagio, se non sotto il profilo di un disagio personale mentre quello economico si palesa, peraltro, di lievissima entità. Non solo. I reiterati e numerosi reclami ed istanze di conciliazione e di definizione presentate dall'istante davanti a questa Autorità nei confronti dell'operatore, tutte improntate sulle stesse circostanze di fatto; la pretesa aprioristica ed espressa di voler ricevere unicamente risposte scritte dall'operatore indipendentemente dall'esito del reclamo (e dalla regolamentazione); l'attesa della maturazione della massima misura di indennizzo riconoscibile, prima di intraprendere la via contenziosa. E' poi lungamente dirimente rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto -il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/definizione all'autorità terza, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Atteso che SKY non ha prodotto alcuna risposta alle contestazioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Del. indennizzi cit., quantificabile per i reclami in via equitativa, ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 200,00.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 29/04/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 200,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a n. 4 reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to