DETERMINAFascicolo n. GU14/202046/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX F. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)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 XXXXXX F., del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0482975del 11/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "A giugno ho fatto disdetta del contratto sky e Fastweb perché dove mi sarei trasferita non c'era possibilità di installare una parabola. Il servizio clienti sky mi disse che non era possibile scindere i due contratti sky e Fastweb (in quanto parte della promozione homepack) e quindi ho inviato due raccomandate di disdetta, consapevole di dover pagare una penale per sky di 361 euro e una penale per Fastweb di 170 euro. Sono stata contattata successivamente da Fastweb che, invece, mi ha detto che il servizio clienti sky mi aveva dato un'informazione scorretta, ovvero: potevo scindere i contratti e

quindi ho deciso di tenere il contratto per la linea internet che mi è stata installata da li a poco. Poi, ancora una volta, sono stata contattata da sky che mi ha detto che, siccome non avevo la possibilità di installare una parabola, se volevo potevo richiedere una modifica del contratto ricevendo il servizio sky via fibra. Quando mi hanno chiamata, però, non ero in casa e quindi non ho potuto verificare sul momento con l'operatore la qualità della copertura internet, ma, in ogni caso, ho deciso di ritirare la disdetta a favore di questa nuova possibilità e con la consapevolezza che il servizio Sky mi avrebbe chiamato la settimana dopo per confermare tutto. LA telefonata non è mai arrivata. Ho provato, quindi, a chiamare il servizio clienti sky, chiedendo di essere ricontatta, ma senza successo e nonostante le mie numerose segnalazione (5/6) per essere richiamata dal servizio clienti (che rispondeva dall'Albania) non ho più ricevuto notizie. L'ultimo operatore che mi ha risposto (sempre dall'Albania) mi ha detto in tutta franchezza che nessuna segnalazione era stata effettuata dai suoi colleghi, ricevendo per l'ennesima volta una informazione falsa. Sono stata ricontatta in seguito e mi hanno detto che era possibile fare il contratto via fibra solo prima disdicendo il mio attuale contratto che faceva capo alla mia vecchia residenza, pagando la penale di 361 euro e successivamente chiedendo l'attivazione di un nuovo contratto Sky. In questo frangente, hanno emesso ben due fatture con accredito in banca che ho dovuto pagare nonostante i numerosi disservizi e la mia impossibilità di godere del servizio. Informazioni mendaci, fatture emesse e disservizi. Sono stata richiamata altre volte da Sky e mi veniva offerta sempre la stessa proposta (Sky via fibra) quando già sapevo che era l'ennesima trappola. Sky, in più, in numerose occasioni dava la colpa a Fastweb, in quanto affermava che la colpa dei miei disservizi era di Fastweb, che non aveva aggiornata la mia pratica con il nuovo indirizzo, quando poi, in realtà, avevo Fastweb già da un pezzo. Ad oggi sono costretta a tenermi e pagare il contratto vecchio tirato all'osso (per pagare il meno possibile) presso la mia vecchia residenza per non incorrere nella penale". Sugli assunti premessi ha chiesto: "Voglio il rimborso delle fatture che mi hanno costretto a pagare mendacemente non rispondendo per due mesi alle mie richieste, i danni per il disturbo arrecatomi e le lunghissime telefonate che ho dovuto effettuare tutte a mio carico fatte al servizio clienti". Ha quantificato gli indennizzi in € 2.300,00 .

Sky Italia srl, a supporto della propria posizione, non ha prodotto alcuna memoria difensiva né alcuna documentazione entro il termine di cui all'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Vista l'assenza di qualsivoglia documentazione prodotta da parte di Sky Italia srl, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. Ai sensi della Delibera 14/2022 del Corecom Emilia Romagna: "Preliminarmente, si osserva come, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la Determina 3/2017) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.". Spetta, pertanto, all'istante lo storno/rimborso delle fatture emesse rispettivamente il 01.09.2019 e il 01.10.2019. In secondo luogo, la Sig.ra XXXXX lamenta la mancata risposta ai reclami per il periodo di circa due mesi. Considerando che, secondo l'art.9 della propria Carta dei servizi, "Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail), telefonata o messaggio di testo (sms), lettera scritta via posta prioritaria", si dispone un indennizzo per mancata risposta ai reclami dal giorno 04.10.2019 (scaduti i trenta giorni calcolati a far data 03.09.2019, data di presentazione della prima istanza dinanzi al Corecom da parte della Sig.ra XXXXXX) sino al 29.10.2019, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione del presente procedimento, pari a euro 62,50 (2,50 euro per ogni giorno di mancata risposta, ai sensi dell'articolo 12 comma 1 della Delibera 73/11/CONS). Dal momento 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità") l'oggetto della pronuncia esclude ogni

richiesta risarcitoria, non è possibile accogliere la richiesta di risarcimento del danno per oltre 2.000 euro sollevata dalla parte ricorrente.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/11/2019, è tenuta a corrispondere euro 62,50 in favore dell'istante a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché a stornare/rimborsare le fatture emesse rispettivamente il 01.09.2019 e il 01.10.2019.

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