

DETERMINAFascicolo n. GU14/420545/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx
Vxxx Pxxx - 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 Sxxx Vxxx Pxxx, del 02/05/2021 acquisita con protocollo n. 0206184 del 02/05/2021

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 02.05.2021, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi:

a) che a partire da febbraio 2021, la società Sky Itali S.r.l., di cui è cliente, ha per errore associato il suo numero di telefono personale al nominativo di un altro cliente moroso. b) In conseguenza di tale errore, che segnalato più volte via telefono nonché tramite due PEC, ha continuato a ricevere telefonate moleste, con notevole disturbo alla quiete personale e familiare, per circa un mese, sin oltre la metà di marzo 2021. c) Più in dettaglio, tutti giorni (mattina, pomeriggio e sera) per circa un mese, compresi sabati e domeniche, si è perpetrata un'azione con petulanza da parte dell'ufficio amministrativo di Sky; d) Solo a seguito dell'introduzione del procedimento di conciliazione obbligatoria avveniva la cessazione delle condotte moleste; e) peraltro, Sky non ha presenziato all'udienza di conciliazione, fissata per il 27 aprile 2021 (UG/404834/2021), né offriva almeno le proprie scuse. In base a tali premesse, l'istante chiede: i. l'applicazione di un indennizzo di € 2.500,00 per l'inappropriato, reiterato, petulante ed illecito comportamento tenuto dall'operatore, con conseguente disagio arrecato all'istante.

L'operatore Sky Italia S.r.l. non ha prodotto memorie ma ha partecipato all'udienza istruttoria fissata nel corso del procedimento di definizione in data 12.07.2022.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda può essere accolta nei limiti e per le motivazioni di seguito articolate. Con la domanda sub i., l'istante richiede l'applicazione di un indennizzo di € 2.500,00 per il disagio arrecatogli per effetto dell'inappropriato, reiterato, petulante ed illecito comportamento tenuto dall'operatore che per circa un mese ha compulsato il ricorrente con continue ed infondate richieste di pagamento sul proprio numero di telefono personale. La domanda è fondata nei limiti che seguono. Preliminarmente occorre dare atto che la ricostruzione dell'istante ha trovato conferma nel procedimento, non avendo l'operatore contestato la veridicità dei fatti siccome riportati. Pertanto, anche in considerazione del principio di non contestazione (art. 115, co. 1, c.p.c.), applicabile anche nelle procedura di definizione davanti al Corecom (cfr. Corecom Lazio delibera n. 43/12), può dirsi senz'altro provata la responsabilità dell'operatore convenuto. Tanto premesso, occorre verificare il tipo di tutela che può essere accordata in questa sede, alla luce della richiesta così come formulata dall'utente. Sul punto, costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che sebbene, in linea teorica, non sia possibile richiedere nella procedura di definizione ex art. 84 d.lgs. n. 259/2003 il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità giudiziaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso di specie, quindi, è possibile convertire l'unica richiesta di indennizzo per il disagio subito, che in effetti può tradursi di fatto in una richiesta di risarcimento avanzata dall'utente, in richiesta di indennizzo ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. A tal proposito, considerato che il tipo di disservizio subito dall'utente non rientra espressamente in alcuna delle tipologie di indennizzo delineate in maniera nominativa dalla delibera, pare opportuno applicare la clausola generale di cui all'art. 13, comma 7, delibera cit. secondo cui "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Orbene, nella vicenda in parola, sembra equo computare l'indennizzo dovuto in complessivi € 200,00, tenendo conto che si tratta della somma prevista dalla medesima delibera n. 347/18/CONS quale indennizzo per l'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi pubblici di cui all'articolo 55 del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003), fattispecie che più sembra avvicinarsi a quella oggetto della presente controversia (cfr. art. 11 delibera n. 347/18/CONS).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/05/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 200,00, a titolo di indennizzo per il disservizio subito ai sensi dell'art. 13, comma 7, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS 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