

DETERMINAZIONE n. 4 del 11 febbraio 2021

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 407/18 xxxx/Sky Italia S.r.l.

IL DIRIGENTE

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";



VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 407 del 13 luglio 2018, con cui la Sig. xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 15135xxx con la società Sky, lamenta la sospensione del servizio e l’indebita richiesta del pagamento della somma di euro 134,99.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“cliente SKY e FASTWEB (...) subiva un disservizio da Fastweb spa e definiva la controversia in sede Co.re.com Toscana”.*
- *Successivamente, Sky emetteva e poi stornava alcune fatture “(allegate) poiché la fatturazione era congiunta (ha consegnato in pratica un nuovo SKY ID (il servizio sky on line)”.*
- *“La prima fattura (nominato 0) è stata pagata con prelievo dal conto mentre le altre tre risultavano non pagate”.*
- *Contattava la società Sky sia telefonicamente che a mezzo PEC per richiedere “l’invio delle fatture a mezzo posta in quanto, a causa del contenzioso con FASTWEB, aveva bloccato il rid bancario”. Non riceveva alcuna risposta alle proprie richieste.*
- *Nel frattempo Sky sospendeva il servizio e richiedeva “il pagamento immediato dell’importo di E. 62,00” che venivano versate a detta società, ma “il servizio non veniva riattivato. Dopo*



ulteriori telefonate Sky comunica[va] che risulta[vano] ancora dovute € 134,99. Detto importo non risulta da alcuna fatturazione e non è dovuto”.

In data 27 aprile 2018, l'istante richiedeva l'adozione di un provvedimento temporaneo volto alla riattivazione del servizio che veniva ripristinato in data 7 giugno 2018.

In data 27 giugno 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. lo “storno dell'intera posizione debitoria”;
- ii. l'“indennizzo economico di € 1000,00 per i disservizi decritti in narrativa”.

Parte istante ha inoltrato una ulteriore nota integrativa, con la quale ha sottolineato che i termini della controversia debbano essere dati per “*pacifici*”, insistendo, quindi, per le conclusioni già rappresentate.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui al vigente Regolamento, alcuna memoria difensiva.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare, con riferimento alle domande espresse in istanza, nonostante la genericità della loro formulazione, si richiama quanto previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3., secondo cui anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Con particolare riferimento alla domanda *sub ii*), esclusa ogni richiesta risarcitoria che in quanto tale esula dalla competenza di questa Autorità, le richieste dell'istante, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, possono essere interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò posto, la presente disamina avrà ad oggetto la legittimità dell'addebito della somma pari ad euro € 134,99 e la sospensione del servizio di pay-tv.

Nel merito, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle circostanze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione (*c.fra* Delibera 84/19/CIR).

Ciò premesso, la domanda *sub ii*), con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio di erogazione del servizio di pay-tv, può essere accolta nei termini di seguito esposto.

Al riguardo occorre richiamare il principio generale sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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 e, se previsto, del termine di scadenza, 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. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente



allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie in esame, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio, spettava a Sky provare di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità come prescritto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato A, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio televisivo e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Per quanto concerne il periodo di riferimento si ritiene opportuno individuare qual *dies a quo* il giorno 27 aprile 2018 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione e del formulario GU5, in assenza di una indicazione precisa dell'inizio della sospensione) e quale *dies ad quem* il giorno 6 giugno 2018 (giorno anteriore la riattivazione del servizio).

Ne discende che la società istante, per la sospensione del servizio di pay-tv, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 307,50 (trecentosette/50) computato secondo il parametro di euro 7,5 x n. 41 giorni di disservizio.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub ii*), l'istante, in ragione della mancata erogazione del servizio, ha lamentato la somma di somme non dovute.

Al riguardo l'utente ha riferito che, tramite call center, l'operatore Sky gli aveva comunicato l'esistenza di un insoluto pari alla somma di euro 134,99. Sul punto l'utente ha dedotto che *“detto importo non risulta da alcuna fatturazione e non è dovuto”*.

Le doglianze dell'utente non sono state contestate dall'operatore, non avendo quest'ultimo prodotto alcuna giustificazione in merito.

Peraltro, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Sky avrebbe dovuto smentire le deduzioni e provare la regolare e continua fornitura del servizio richiesto, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la relativa documentazione e il titolo contrattuale fondante gli addebiti relativi al contratto dedotto in controversia.

Ne deriva che, attesa la contestazione dell'istante, la relativa pretesa creditoria di Sky risulta infondata e la connessa richiesta di pagamento deve ritenersi *sine titulo*.

Quindi, la società Sky è tenuta allo storno, ovvero al rimborso in caso di pagamento, della somma di euro 134,99 (centotrentaquattro/99).



Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 13 luglio 2018 dalla Sig.ra xxxx nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario

- a) della somma di euro 307,50 (trecentosette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di pay-tv relativo al codice cliente n. 15135xxxx;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) allo storno, ovvero al rimborso in caso di pagamento (a mezzo assegno o bonifico bancario) della somma di euro 134,99 (centotrentaquattro/99) per le argomentazioni descritte in narrativa.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso e di cui ai precedenti: punto 1) lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 febbraio 2021

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)