

DETERMINA Fascicolo n. GU14/245515/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx a. s. - 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 cxxx a. s., del 18/02/2020 acquisita con protocollo n. 0072630 del 18/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 18-02-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società SKY Italia s.r.l., lamentando l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, sospensione del servizio per motivi amministrativi, contestazione delle fatture ricevute. Successivamente, con il deposito delle controdeduzioni, specifica le richieste e richiede lo storno

degli importi fatturati, l'indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso, indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali non pattuite, indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

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. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente e limitatamente accolte. Nel merito, si osserva che l'utente chiede richiedi lo storno delle fatture emesse per aver l'operatore applicato condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Purtroppo la richiesta di storno integrale delle fatture non può trovare accoglimento stante la sua genericità e indeterminatezza, visto il mancato deposito delle contestazioni delle stesse ed il deposito di sole due fatture. La richiesta, poi, non specifica infatti quali siano le voci di costo non dovute, non possono essere visti i periodi per cui i costi sono richiesti, insomma l'utente non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020). Pertanto, limitatamente alla fattura di ottobre 2019 si dispone lo storno della somma di € 20,09 quale differenza con la fattura di settembre 2019 che, al contrario, prevedeva lo scorporo di tale somma a titolo di "sconto abbonamento". Per quanto riguarda le richieste di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso e di indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali non pattuite l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati, quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto di aver effettuato segnalazioni e/o reclami, benché nell'istanza sostiene di averlo fatto e di riservarsi di produrli con la memoria-controdeduzioni. In realtà agli atti deposita la memoria-controdeduzioni, ma non allega alcuna documentazione utile (segnalazioni/reclami) a supporto di quanto asserito. Di conseguenza, la domanda di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso e la domanda di indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali non pattuite non potranno trovare accoglimento, in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/ o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato i reclami richiamati nell'istanza e nella memoria - controdeduzioni comporta anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata/ mancata risposta ai reclami.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/02/2020, è tenuta a stornare dalla fattura di ottobre 2019 la somma di € 20,09+iva.

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