



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/176076/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ixxx m. - 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 ixxx m., del 18/09/2019 acquisita con protocollo n. 0395648 del 18/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Il sig. M. Ixxx, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di Sky Italia, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: a) di aver stipulato tramite vocal order un contratto con Sky che prevedeva un canone mensile di € 29,90, servizio HD gratuito ed omaggio di un Tv color Led Philips 32 pollici; b) che l’importo di € 29,90 veniva sin da subito fatturato a 28 giorni anziché mensilmente; c) che l’importo per il servizio HD veniva fatturato nonostante la gratuità per 12 mesi e che otteneva lo storno solo dopo l’esplicita richiesta; d) che il Tv color

Led Philips 32 pollici non gli veniva consegnato; e) con pec del 28/07/2018 inviava reclamo a Sky con la quale chiedeva il rispetto delle condizioni contrattuali previste ma non riceveva risposta; f) di essere stato contattato da alcune agenzie e da un legale per il recupero del credito nell'interesse di Sky e di aver contestato le pretese con pec; g) di aver richiesto a Sky l'ascolto del vocal order senza però ricevere alcun riscontro. Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: i. cessazione dell'attività di Sky volta al recupero del credito ii. rimborso differenza per maggior fatturazione a 28 giorni iii. consegna TV color 32 pollici Led Philips iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami v. rimborso spese ed oneri

2. La posizione dell'operatore Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.
3. Motivazione della decisione Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, non rientrando nell'ambito di competenza di questo Corecom ordinare la cessazione di condotte volte al recupero del credito, slegata da puntuali fattispecie eventualmente sanzionate dall'Autorità. Anche le richieste di cui ai punti ii. ed iii. non possono trovare accoglimento. Occorre premettere che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste da Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Ebbene, nel caso di specie, l'istante ha formulato una richiesta generica e priva di riscontro probatorio. Con riferimento alle doglianze rappresentate per fatturazione a 28 giorni ed alla conseguente richiesta di rimborso, l'istante non ha allegato alcuna fattura o pagamento da cui possa evincersi il pregiudizio relativo all'aggravio di costo lamentato e neppure ha indicato il periodo interessato dalla problematica riferita. Con riferimento, invece, alla richiesta di consegna del TV color 32 pollici Led Philips, l'istante non ha allegato documentazione comprovante il diritto ad ottenere il bene, ma ha solamente allegato una schermata web avente ad oggetto l'offerta promozionale di Sky. Non avendo l'istante prodotto alcuna fattura da cui possa evincersi il pregiudizio lamentato e non avendo l'istante allegato il titolo da cui deriverebbe l'obbligo in capo a Sky di consegnare la TV color 32 pollici Led Philips, le richieste di cui ai punti ii. ed iii. non possono quindi essere accolte per carenza di riscontro probatorio. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. merita invece di essere accolta, in quanto risulta allegata pec di reclamo inoltrata in data 28/07/2018, con indicazione del codice cliente e dei motivi posti alla base del lamentato inadempimento di Sky. L'operatore, d'altro canto, non ha provato di aver fornito alcun riscontro alle doglianze rappresentate. Nel caso di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte del gestore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si deve fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con il gestore sul suo specifico caso; generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se il gestore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione (a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste). Ebbene, nel caso di specie, non risulta che l'utente abbia ricevuto alcuna risposta in ordine al reclamo, né che il gestore si sia presentato all'udienza di conciliazione. Ciò posto, la richiesta è accolta a partire dal giorno 11/09/2018 (data di inoltro del reclamo a cui sono aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 18/09/2019 (data di deposito dell'istanza di definizione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (€ 2,50 al giorno fino all'importo massimo di € 300,00), essendo il calcolo pro die superiore al tetto

regolamentare. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. per il rimborso di spese ed oneri non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese giustificate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 18/09/2019, è tenuta a 1. corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Spese di procedura compensate.

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