

DETERMINAFascicolo n. GU14/139749/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx

A. - 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 Gxxx A., del 23/06/2019 acquisita con protocollo n. 0273703 del 23/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Sky n. 1997731, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 23.06.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando il mancato invio da parte dell’operatore della fattura elettronica n. 201047333 del 1° febbraio 2019 in formato .xml, nonostante i ripetuti solleciti telefonici e un reclamo trasmesso a mezzo pec il

giorno 15.03.2018, riscontrato negativamente da Sky il 15.05.2018. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. che venga ordinata la trasmissione in suo favore della fattura elettronica n. 201047333 del 1° febbraio 2019, in formato .xml; ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo; iii. il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

L'operatore Sky Italia S.r.l., con memoria del 02.08.2019, ha contestato le pretese dell'istante, evidenziando, in particolare: a) l'inammissibilità del presente procedimento per incompetenza dell'adita Autorità, essendo la materia portata all'attenzione del Co.re.com di natura prettamente fiscale / tributaria e prescindendo dalla risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; b) nel merito, SKY evidenzia che ha regolarmente emesso la fattura elettronica n. 201047333 del 1° febbraio 2019 e i dati anagrafici ivi indicati, sono il cognome e il C.F (elemento che identifica fiscalmente un soggetto); c) l'operatore, infine, eccepisce la non applicabilità alla vicenda in parola dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, il quale prevede un indennizzo per la sola mancata risposta al reclamo, risposta che come conferma controparte, è arrivata in data 15.05.2019 (proprio l'istante produce sub. doc. 7, la risposta di SKY ai reclami, datata 15 maggio 2019). L'operatore Sky Italia S.r.l. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato che all'operatore convenuto venga ordinato di inviargli, in formato .xml, la fattura elettronica n. 201047333 del 1° febbraio 2019. Deve premettersi che il Corecom non ha competenza alcuna a decidere in materia tributaria, restando tutti gli aspetti connessi all'utilizzo della fattura in contestazione ai fini fiscali, nonché all'eventuale risarcimento del danno connesso alla mancata e/o errata emissione della stessa, fuori da qualsiasi intervento dell'Ente in indirizzo. Con la domanda sub ii., l'utente ha, invece, chiesto il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo (cfr. art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS). La domanda può essere accolta. L'utente ha allegato e provato di aver inoltrato, in data 15.03.2019, un reclamo via pec all'operatore in merito al mancato invio della fattura in formato elettronico; ma ha altresì offerto in comunicazione (come sottolineato da parte convenuta) che tale reclamo è stato riscontrato da Sky in data 15.05.2018, seppure con una risposta ritenuta insoddisfacente. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto e/o parziale accoglimento la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Il reclamo inoltrato dall'utente aveva ad oggetto la necessità, per fini fiscali, della fattura indicata. SKY non ha riscontrato il reclamo in maniera esaustiva facendo discendere per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerata la data del reclamo del 15.3.2019, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino all'istanza di definizione del 23.6.2019, per un totale di 54 gg con conseguente riconoscimento dell'indennizzo di € 135,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/06/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 135,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

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