

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/155964/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/07/2019 acquisita con protocollo N. 0332883 del 28/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

POSIZIONE DELL’ISTANTE - L’istante, nell’atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente 3462339, rappresenta quanto segue: “Si richiede un procedimento di definizione della controversia e del danno a me procurato dalla controparte. La richiesta segue il procedimento UG/84549/2019 dove si chiedeva la immediata cessazione delle pressioni indebite su di me e la mia famiglia, la immediata modifica delle evidenze sul sito relative a supposte fatture scadute riguardanti SKY Italia, la immediata cessazione dei messaggi a video TV visibili a tutti coloro che sono presenti in casa mia e guardano il video, la immediata cessazione dei messaggi telefonici che minacciano la immotivata sospensione del servizio, cui non viene data nessuna spiegazione attraverso chat e servizio clienti, un risarcimento di 200 euro per il tempo perso e lo stress generato, oltre che la diffusione indebita di messaggi sulla mia supposta inadempienza contrattuale nei confronti di SKY Italia e il procedimento d'urgenza richiesto a seguito della immotivata sospensione del servizio GU5/85137/2019” in cui si dichiarava “in relazione all’istanza presentata il 16 febbraio, procedimento UG/84549/2019, si segnala che SKY ha posto in atto le sue minacce e sospeso ingiustificatamente l'erogazione del servizio. Come già specificato SKY fa riferimento a problemi amministrativi e segnala fatture non pagate per 271,09 euro. Tale

cifra è offensiva e infondata. Tutte le fatture di SKY scadute sono state pagate e quelle in scadenza lo saranno al momento opportuno. Ogni informazione sui pagamenti è stata fornita per raccomandata a SKY che non ha risposto. Inoltre, non ha motivato in nessun modo la sua pretesa. L'unica fattura non pagata era di Fastweb, che a seguito di conciliazione (XXXCOD. 10222957 / FASTWEB S.p.A. CO.RE.COM. PIEMONTE PR N.UG 71691/2019 NL 118423) ha azzerato la fattura. Questa fattura, peraltro, non riguardava SKY, che presumo faccia riferimento ad un ipotetico contratto homepack che non mi risulta di aver mai sottoscritto. Si richiede l'immediata riattivazione del servizio e la rimozione delle cifre infondate sui pagamenti da effettuare. Inoltre si segnala che SKY Italia NON HA A TUTT'OGGI RISPOSTO in alcuna forma alla raccomandata AR XXX spedita il giorno 8 febbraio 2019, contravvenendo alle più elementari regole e alla propria documentazione di garanzia per il cliente. In tale raccomandata si evidenziavano gli errori amministrativi di SKY, dopo nei fatti dimostratisi corrispondenti al vero, la cui considerazione avrebbe evitato ulteriori danni, come la sospensione arbitraria del servizio. Infine, il giorno 06/05/2019, alle ore 11:00 SKY non è comparsa all'udienza di conciliazione, come da VS verbale di ARCHIVIAZIONE PER MANCATA COMPARIZIONE del 06/05/2019. Si richiede a questo punto di riordinare i diversi risarcimenti spettanti e di proporre alla controparte il pagamento.". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) indennizzo per n. 3 giorni di interruzione del servizio e tempo perso per il procedimento urgente richiesto a Corecom, a seguito del quale il servizio è stato riattivato: 200 euro 2) indennizzo per la mancata risposta a tutt'oggi a raccomandata AR XXX del 8 febbraio 2019 che denunciava gravi errori amministrativi da parte di SKY, in seguito rivelatisi effettivi e negligente omissione delle dovute verifiche, che hanno costretto il sottoscritto ad una notevole perdita di tempo: 300 euro 3) connesso a quanto sopra, indennizzo per arbitraria e continua pubblicazione non autorizzata sulla TV di casa, visibile a chiunque ne fosse ospite, di messaggi che in alcuni casi minacciavano la sospensione del servizio per infondati problemi di fatture non pagate. I numerosi contatti con i servizi SKY non portavano ad alcuna verifica, se non l'ingiunzione perentoria e nei fatti estorsiva di pagare le fatture (non dovute) con la minaccia della sospensione del servizio, effettivamente poi messa in atto: 2000 euro.

POSIZIONE DELL'OPERATORE - L'operatore non ha prodotto difese.

RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME - A) SUL RITO. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. B) NEL MERITO. B.1 SULLA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO. L'istante lamenta l'immotivata sospensione del servizio per 3 giorni avvenuta in conseguenza di supposti problemi amministrativi dovuti al mancato pagamento di € 271,09, che il sig. XXX riferisce essere infondato. A causa di detta interruzione del servizio, l'utente ha presentato istanza di provvedimento d'urgenza (GU5 85137) in pendenza del procedimento di conciliazione (UG84549) a seguito della quale la fornitura è ripresa. La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento. Per l'inquadramento della vicenda occorre anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (art. 3, comma 4). Riferendosi ai sopracitati orientamenti giurisprudenziali in materia di riparto dell'onere della prova, l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. A fronte della contestazione dell'istante circa la sospensione dei servizi per giorni 3, l'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, commi 1 e 2, del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS e s.m.i. e in particolare che l'utente fosse incorso in "ripetuti mancati pagamenti". Ne consegue che, in assenza di difese dell'operatore, tale sospensione è da ritenersi illegittima. Per il calcolo dell'indennizzo vengono in rilievo l'art. 13, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che "per i servizi di televisione a pagamento, [...] in caso di sospensione amministrativa dell'utenza [...] si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio". Ne deriva che per l'interruzione del servizio per la durata di 3 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 9,00. B.2 SULLA MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO. Relativamente alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo di cui alla raccomandata a.r. del 8/2/2019, depositata nel fascicolo documentale a seguito di istanza istruttoria dell'Ufficio scrivente, si evidenzia che l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba 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. Quanto sopra, come

più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, 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. Poiché Sky non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti, si ritiene di riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 12, comma 1) del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS. B.3 SULLA PUBBLICAZIONE DI MESSAGGI SULLA TV. La richiesta di indennizzo per arbitraria e continua pubblicazione non autorizzata sulla TV di casa, visibile a chiunque ne fosse ospite, di messaggi che in alcuni casi minacciavano la sospensione del servizio per infondati problemi di fatture non pagate non può invece essere accolta in questa sede poiché la doglianza non rientra in nessuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del soprarichiamato Regolamento Indennizzi, nè vi può essere assimilata in via analogica. Considerato infine che gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 28/07/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 9,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo; corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo. Respinge la domanda sub 3)

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Nicola Princi