



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/281261/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx C. - 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 C., del 20/05/2020 acquisita con protocollo n. 0217596 del 20/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

“Nel mese di gennaio 2020 (il 03 del mese) il servizio mi veniva interrotto senza motivo , ne' alcun preavviso. Successivamente, a mezzo raccomandata a/r Sky Italia (Ufficio Anti Abusivismo) comunicava che " in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato, ha rilevato che la smart card n. 000457699478 e' stata utilizzata per fini estranei al contratto " e che, costituendo tale utilizzo un illecito contrattuale , sarebbe stato sanzionato "con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di € 4000,00". Sempre nella stessa comunicazione SKY si dichiarava " legittimata a richiedere il pagamento

dell'importo dovuto a titolo di penale , oltre ad eventuali crediti rimasti insoluti " e invitava nel contempo a contattare la Serfin (???) avvisando che " in mancanza , adiremo senza ulteriore avviso le vie legali". Successivamente veniva contattato da operatori della Serfin 97 srl che sollecitavano al pagamento della penale. Contestualmente alla sospensione inviava anche reclamo per ottenere anche la riattivazione del servizio ma invano. ". Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: "Annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per sospensione del servizio Indennizzi vari Spese di procedura".

SKY non ha depositato alcuna memoria difensiva, e tanto vale ai fini dell'applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c., applicabile, per analogia, anche in questa sede.

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Questo premesso, 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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La domanda di annullamento della richiesta risarcitoria di € 4.000,00 avanzata da Sky, può essere trattata congiuntamente alla richiesta di indennizzo per indebita sospensione del servizio. Infatti, tali richieste appaiono entrambi riconducibili all'avvenuta contestazione da parte dell'operatore dell'illecito consistente nell'improprio utilizzo della smart card, in uso all'utente. Dall'esame delle risultanze istruttorie emerge che in data 31 dicembre 2019 l'operatore comunicava all'utente che "in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato" rilevava che la smart card concessa in comodato all'istante nell'ambito di un abbonamento residenziale SKY era stata utilizzata per fini estranei al contratto e, precisamente, era stato rilevato che era stata utilizzata per la fruizione in ambito pubblico. Nella stessa lettera veniva rilevata l'illiceità civile e penale della condotta contestata. Avuto riguardo alla documentazione depositata nel procedimento, le doglianze dell'utente in merito alla illiceità della pretesa del gestore appaiono fondate. Infatti, dalla lettera inviata dalla Sky si evince che i controlli sono stati svolti da personale incaricato dalla Sky. In proposito si osserva che, oltre al fatto che agli atti non risulta depositato alcun verbale di accertamento dell'illecito, lo stesso, essendo proveniente dalla stessa parte, non potrebbe avere in questa sede alcun valore di prova documentale. Sul punto, ad esempio, la Corte di cassazione, nella sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27/04/2016, ha affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio". Per questi motivi la richiesta di pagamento della somma di € 4.000,00 risulta dunque illegittima (cfr. in questo senso Corecom Puglia, delibera 32/12). Per contro, l'istanza di sospensione amministrativa del servizio è infondata. Nel caso di specie, l'istante riferisce che il servizio di pay-tv fornito da Sky veniva interrotto senza preavviso. Di questo, però, non risulta prova né è stato depositato in atti un valido reclamo. In atti, invero, risulta depositata una ricevuta di consegna di una pec del 22.1.2020 senza il relativo contenuto. L'utente, pertanto, non ha dato prova di aver messo in mora il gestore, né tantomeno ha circostanziato la presunta sospensione, limitandosi, all'interno del fascicolo del procedimento a muovere le sue contestazioni, comunque generiche. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/ CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia

potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata. Per le stesse motivazione viene rigettata la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/05/2020, è tenuta a annullare la richiesta di pagamento di € 4.000,00 a titolo di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale effettuata con lettera del 31 dicembre 2019.

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