

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

R. LUXXX / SKY XXX

(LAZIO/D/536/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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 denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 18.5.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb xxx e Sky xxx (di seguito per brevità Fastweb e Sky) la mancata attivazione dei servizi Fibra.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, l'istante ha dichiarato di avere, in data 30 gennaio 2017, inviato formale disdetta a Fastweb a causa dei reiterati guasti tecnici e mancata copertura della Fibra ottica. Nella stessa data Sky avrebbe sospeso anch'essa il servizio e avrebbe provveduto a riattivarlo in data 27 febbraio 2017. Successivamente avrebbe sospeso il servizio anche in data 5 maggio 2017, per riattivarlo poi il data 25 maggio 2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti degli operatori:

- un indennizzo da Sky per le interruzioni dei servizi;
- stralcio della morosità da parte di Fastweb.

2. La posizione degli operatori Sky e Fastweb.

Sky xxx, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento alcuno, perché infondate in fatto e in diritto, sottolineando, inoltre, come la condotta di Sky sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti. In particolare, Sky sosteneva che il Sig. Luxxx aveva aderito tramite Fastweb all'offerta Home Pack per attivazione servizi di Fastweb. Gli abbonamenti Home Pack prevedono due diversi contratti per cui, in merito alla fatturazione ciascuna società fattura distintamente anche se l'addebito è unico. Inoltre, Sky sosteneva che l'utente aveva effettuato i pagamenti fino a ottobre 2016, ma da novembre non avrebbe effettuato più alcun pagamento. Per tale motivo Sky provvedeva a sospendere il servizio il 30 gennaio 2017, informando il cliente. Sky sosteneva di aver agito in buona fede e pertanto non era responsabile delle fatture di Fastweb. Allo stesso modo rilevava un insoluto di Euro 332,67.

Da parte sua Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, sostenendo che il Sig. Lucatelli ha attivato l'offerta Home Pack a luglio 2015 e ha disdetto il 6 gennaio 2016, lamentando la mancata attivazione della Fibra. Fastweb sottolineava che la campagna Fibra è iniziata a gennaio 2015 e terminata a febbraio 2016. Sosteneva ancora Fastweb che non risultavano reclami pervenuti da parte dell'utente. La sospensione è avvenuta per Dunning Sky ovvero per mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente.

3. La replica dell'utente

L'utente replicava sostenendo che secondo l'art. 6 delle CGC, in caso di mancato pagamento parziale degli importi fatturati da Sky e Fastweb le società possono procedere alla sospensione di entrambi i servizi a meno che il cliente abbia

previamente contestato uno dei due servizi. L'utente quindi sosteneva che le contestazioni le aveva effettuate regolarmente a Fastweb.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre in via preliminare, si evidenzia che, all'udienza di discussione del 28.11.2019, l'istante ha raggiunto un accordo con l'operatore Fastweb mentre SKY, pur regolarmente convocato, non presenziava alla convocata udienza ed il responsabile rimetteva gli atti al Comitato per la definizione del procedimento.

4.1 Sulla sospensione dei servizi

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto. Pertanto, ove l'utente lamenti l'interruzione di un servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso.

Nella fattispecie, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio, spettava a Sky provare di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità come prescritto dall'art. 5 del Regolamento di cui alla del.n.173/07/CONS. In merito ai fatti contestati il gestore deduce di aver sospeso i servizi per mancati pagamenti delle fatture emesse dal 5 gennaio al 5 giugno, atteso che il pagamento effettuato in data 31.5.2017 dall'utente per un importo complessivo di € 58,69 non era sufficiente a coprire le fatture emesse da Sky e Fastweb.

Tutto ciò premesso, la sospensione si palesa illegittima per l'inosservanza da parte del gestore dell'obbligo, previsto dall'art.5 delle CGC HOME PACK, del preavviso al cliente e che, ai sensi delle medesime c.g.c. doveva essere reso con 15 giorni di anticipo (art.6.2): nulla ha provato il gestore circa l'effettiva comunicazione all'utente. A nulla valendo, l'invio di messaggi digitali ad un servizio sospeso! Per l'inadempimento riscontrato, l'utente ha quindi diritto alla liquidazione di un indennizzo dal 30.1.2017 al 27.2.2017 e dal 5.5.2017 al 24.5.2015, per sospensione del servizio "Sky TV" per un totale di 36 giorni, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 4.1 Allegato A della Delibera 73/11/CONS, di una somma pari a € 270,00.

SKY è altresì tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando le somme contabilizzate durante i periodi di sospensione del servizio.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra premesso,

IL DIRIGENTE DETERMINA

1. A parziale accoglimento della domanda del Sig. Luxxx R., SKY Sxx è tenuta allo storno delle le somme contabilizzate durante i periodi di sospensione del servizio, nonché al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex all'art. 4 della delibera 73/11/CONS al pagamento della complessiva somma di € 270,00, per le motivazioni di cui in narrativa, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.

1. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Roma, 29/09/2021

Il Dirigente
Roberto Rizzi

F.TO