

## **DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/417397/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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

**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 sugli indennizzi come modificato 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;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1 gennaio 2023 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e

ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 22/04/2021 acquisita con protocollo n. 0191484 del 22/04/2021;

**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:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV), di seguito per brevità Sky, di un contratto privato di cui al codice cliente n. 1032xxxx la ritardata attivazione dei servizi Sky Wifi.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato:

- di aver aderito, in data 16 febbraio 2021, tramite operatrice telefonica, *“all’attivazione del contratto a SkyWifi” (“Servizio di Telefonia + Pay TV”)*.
- *“La registrazione e l’attivazione del contratto [andavano] a buon fine e [riceveva in pari data] la mail di conferma”*.
- Veniva contattata da un *“tecnico di Sky (...) per l’attivazione della linea”*, ma non faceva l’intervento in quanto *“a lui risultava l’indirizzo di xxx, Via xxx 15, anziché Via xxx 15/i”*, nonostante fosse *“cliente sky da più di 10 anni e i tecnici, al bisogno, si [fossero] recati regolarmente all’indirizzo corretto”*. Inoltre *“il router di Sky [era] stato ricevuto all’indirizzo corretto, tramite corriere”*;
- Contattando il *call center* veniva a sapere che *“il contratto [era] stato annullato, a causa dell’indirizzo errato comunicato al tecnico, [senza che venissero] indicati i tempi per il nuovo contratto”*.
- Nell’ambito della procedura di conciliazione, parte istante ha introdotto, in data 10 marzo 2021, un’istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo, evidenziando che *“[l]a linea risulta[va] bloccata da Sky e [che] l’istante non [poteva] nemmeno sottoscrivere altri contratti, nonostante il momento particolare e lo smart working”*. Chiedeva, quindi, *“l’immediata attivazione del contratto nr. 1032xxxx”*.
- Nell’ambito della predetta procedura l’operatore Sky comunicava *“che a causa di una discrepanza nell’indirizzo dell’abitazione della cliente, il contratto numero 53809xxxx del 16 febbraio 2021 [era] stato annullato”*. L’operatore specificava quanto segue: *“In data 12.03.2021 Sky ha contattato la cliente ed ha provveduto all’inserimento di un nuovo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi alle medesime condizioni di quello annullato. Salvo diversa indicazione della cliente, l’appuntamento con il personale tecnico per l’attivazione dei servizi è stato schedato per il 17.03.2021”*.
- L’istante confermava l’avvenuta attivazione del contratto in data 17 marzo 2021.

In data 20 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per mancata comparizione.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“l’indennizzo per la ritardata attivazione del servizio”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Sky, con deposito della memoria del 9 giugno 2021, nell'ambito del contraddittorio ha dedotto *“l'insussistenza di qualsiasi addebito nei [propri] confronti”*, richiamando il *“riscontro fornito (...) nell'ambito della risposta all'istanza GU5/403911/2021”*. In tale sede l'operatore aveva evidenziato che, *“a causa di una discrepanza nell'indirizzo dell'abitazione della cliente, il contratto numero 53809xxxx del 16 febbraio 2021 [era] stato annullato”*.

La società Sky ha, inoltre, rappresentato che, *“[i]n data 12.03.2021, Sky ha contattato la cliente ed ha provveduto all'inserimento di un nuovo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi alle medesime condizioni di quello annullato. In data 18 marzo 2021 i servizi sia dati che voce sono stati attivati e risultano correttamente funzionanti”*.

L'operatore Sky ha aggiunto, *“[p]er completezza, [che] nessun ritardo nell'attivazione dei servizi può essere impuntata alla scrivente. Si precisa che come specificato all'art. 4 della Carta dei Servizi Sky per i Servizi Sky Wifi, Sky si impegna ad attivare i servizi entro 55 giorni dalla conclusione del Contratto. Si evidenzia come nel caso di specie l'attivazione dei servizi è stata effettuata dopo soli 6 giorni dalla data di conclusione del contratto attualmente attivo (12 marzo 2021 – 18 marzo 2021) e, volendo prendere come riferimento il contratto poi successivamente annullato, decorsi 30 giorni dalla data di conclusione dello stesso (16 febbraio 2021 – 18 marzo 2021)”*.

Infine l'operatore *“[a]lla luce di tutto quanto sopra, pertanto, [ha concluso insistendo] per il rigetto delle pretese [dell'istante], in quanto inammissibili e/o infondate”*.

## **3. La replica dell'istante.**

Parte istante, con deposito di una nota del 9 giugno 2021, nell'ambito del contraddittorio, ha precisato *“che il contratto del 16 febbraio [2021] è stato confermato da mail allegata al fascicolo e nessun annullamento risulta agli atti, nemmeno la tempistica di 55 giorni risulta. L'attivazione è avvenuta il successivo 18 marzo [2021], in seguito ad attivazione del procedimento d'urgenza.*

L'operatore Sky (il 29 giugno 2021) ha poi allegato la carta dei servizi e, sul punto, in pari data, l'istante ha precisato che *“non risulta alcun richiamo alla carta servizi allegata al fascicolo”*.

## **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Viceversa può essere accolta la doglianza *sub i)*, inerente *“l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio”*, può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

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, 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.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie l'operatore Sky, a fronte della contestazione dell'istante, ha evidenziato che, *“a causa di una discrepanza nell'indirizzo dell'abitazione della cliente, il contratto numero 53809xxxx del 16 febbraio 2021 [era] stato annullato”*.

La società Sky ha, inoltre, aggiunto che, *“[i]n data 12.03.2021, Sky ha contattato la cliente ed ha provveduto all'inserimento di un nuovo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi alle medesime condizioni di quello annullato. In data 18 marzo 2021 i servizi sia dati che voce sono stati attivati e risultano correttamente funzionanti”*.

L'operatore ha declinato ogni responsabilità eccependo che, comunque, la tempistica prevista contrattualmente è n. 55 giorni per l'attivazione.

Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che la predetta tempistica contrattuale di attivazione deve intendersi superata dal fatto che l'utente aveva ricevuto il contatto del tecnico per l'intervento *in loco*. Oltre a ciò gli era stato consegnato dal corriere l'apparato *router* presso la propria abitazione.

Tale impegno induce al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine alla data certa di attivazione del servizio; peraltro, l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come dovere di informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

Nello specifico, la società Sky non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza dell'impedimento intercorso (indirizzo asseritamente non corretta), incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto la documentazione idonea in tal senso. Sul punto, la predetta società avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'*“Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio”* di cui all'articolo 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi secondo il quale, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*;
- *“l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nella data del 16 febbraio 2021, giorno del ricevimento della conferma per l’attivazione cui seguiva la chiamata del tecnico e il *dies ad quem* nel giorno 17 marzo 2021, data di conferma dell’attivazione del servizio Sky Wifi di cui al codice cliente n. 1032xxxx.

Quindi, l’istante ha diritto all’indennizzo computato nella misura massima di euro 217,50 (duecentodiciassette/50) per i 29 giorni di ritardata attivazione del servizio Sky Wifi di cui al codice cliente n. 1032xxxx.

Con riferimento all’indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità, precisando che l’inadempimento dell’operatore Sky è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nell’attivazione del contratto ed, in particolare, dell’annullamento dello stesso. E’ da ritenersi, pertanto, sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e connettività ad internet).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare che l’operatore Sky provveda a erogare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l’operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

## **DETERMINA**

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell’istanza del 22/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 217,50 (duecentodiciassette/50), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo ritardata attivazione del servizio Sky Wfi di cui al codice cliente n. 1032xxxx. - La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)