

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EREDI G. PAPANDREA/SKY ITALIA xxx
(LAZIO/D/366/2014)

Registro Corecom n. 23/2015

IL DIRIGENTE

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 del 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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*”;

VISTA l’istanza degli utenti sigg.ri Paola Papandrea, Alessandra Papandrea, Francesco Papandrea, Olimpia Betti n.q. eredi di G. Papandrea presentata in data 28 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, ha lamentato - nei confronti dell’operatore Sky – l’improvvisa interruzione del servizio e l’indebita fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 7 gennaio 2012, Sky interrompeva senza preavviso il servizio;
- b) I tre reclami telefonici al Servizio Clienti ed il reclamo scritto rimanevano senza esito;
- c) L’utente era deceduto il 13 agosto 2012;

d) Il contratto era cessato il 31 ottobre 2012 a seguito di recesso.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami
- iii. Rimborso delle fatture pagate

La posizione dell'operatore

L'operatore ha dichiarato che il 14 gennaio 2012, su segnalazione del disservizio, aveva riscontrato il malfunzionamento del decoder fornito in comodato d'uso e che il 26 gennaio 2012 aveva provveduto ad effettuare la sostituzione dell'apparato. Precisava di non aver riscontrato il reclamo del 23 gennaio 2012 perché, stante la mancanza del codice di abbonamento e di altri dati utili per l'identificazione del cliente, non era stato possibile associarlo all'utente.

2. Motivazione della decisione

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

3.1. Sull'interruzione del servizio

L'istante ha lamentato l'improvvisa interruzione del servizio a partire dal 7 gennaio 2012.

L'operatore ha ammesso che il problema era riconducibile al malfunzionamento del decoder fornito all'utente in comodato d'uso e dichiara di aver provveduto alla sostituzione dell'apparato in data 26 gennaio 2012.

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. Il 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.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Orbene, nel caso di specie, da un lato l'operatore ha riconosciuto che l'interruzione dipese da un problema tecnico, dall'altro l'utente non ha contestato specificamente, nei termini concessi per la replica, la circostanza dedotta da Sky nella memoria difensiva, secondo cui il problema venne risolto con la sostituzione del decoder in data 26 gennaio 2012.

Ai sensi dell'art. 115 c.p.c., deve pertanto ritenersi provato l'intervento risolutivo di Sky effettuato il 26 gennaio 2012. Ad ulteriore sostegno probatorio della circostanza sono anche il regolare pagamento delle fatture sino alla data del recesso, e la mancanza di contestazioni successive al 23 gennaio 2012, sia scritte che telefoniche.

Spetta pertanto all'utente la liquidazione di un indennizzo per il periodo di ritardo nella riparazione del guasto, da calcolarsi a partire dal primo reclamo (7 gennaio 2012) sino alla data di sostituzione del decoder (26 gennaio 2012).

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 5.3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, spetta all'utente un indennizzo di Euro 95,00.

3.2. Sulla domanda di rimborso delle fatture

L'utente chiede il rimborso delle fatture pagate da gennaio ad ottobre 2012.

La domanda viene accolta limitatamente al periodo dei 19 giorni di interruzione del servizio.

Sky dovrà pertanto provvedere a rimborsare all'utente il corrispettivo di 19 giorni di canone della mensilità di gennaio 2012.

3.3. Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo scritto del 23 gennaio 2012, e chiede il relativo indennizzo.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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.

Nella fattispecie, l'operatore, che accogliendo il reclamo non aveva obbligo di fornire una risposta scritta, attraverso un comportamento concludente – la sostituzione del decoder - ha fornito all'utente concreto affermativo riscontro ai reclami ricevuti, nel rispetto del termine previsto per la risposta.

La domanda viene pertanto rigettata.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della mancata comparizione di Sky all'udienza di conciliazione e di discussione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza degli Eredi del sig. G. Papandrea nei confronti della società Sky Italia xxx
2. La società Sky Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 95,00 (novantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5.3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
2. La società Sky Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente il corrispettivo di 19 giorni di canone della mensilità di gennaio 2012, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dell'avvenuto pagamento:
3. La società Sky Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 27/03/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto