

DETERMINA Fascicolo n. GU14/527199/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX V. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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 XXXXXXX V. , del 24/05/2022 acquisita con protocollo n. 0167315 del 24/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) La posizione dell’istante A seguito dell’udienza di conciliazione UG/521974/2022, conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 24/05/2022, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), quanto segue: “Attivazione definitiva della linea telefonica recante n. 0620762172. Nello specifico, dal 16.11.2021 sino al 18.05.2022 la suddetta linea telefonica non risultava attiva. In data 25.11.2021 ricevevo a mezzo mail la conferma della portabilità. Mio malgrado, però, il n. registrato da Sky è: 062076272 e non 0620762172. Successivamente, in data 21.03.2022,

Sky Italia S.p.A., inviava una mail alla sottoscritta dichiarando "disservizio sulla linea telefonica risolto" (cfr. doc. all.). Ma così non è stato. Invero, ancora oggi, il numero riportato in fattura risulta: " 062076272" (cfr. doc. all.). Dopo numerosi solleciti e reclami, solo in data 18.05.2022 e' stato risolto il problema delle chiamate in entrata e, in data 24.05.2022, e' stato risolto il problema delle chiamate in uscita. Invito, pertanto, Sky Italia S.r.l. a corrispondere: l'importo di Euro 1.372,50 (7,50 Euro x 183 giorni); oltre all'importo di Euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo. „Attivazione definitiva della linea telefonica recante n. 0620762172.”. L'istante indica i seguenti disservizi: a) Mancato trasloco utenza e b) Mancata/tardiva risposta a reclami Quindi quantificando in euro 1.372,50, per mancato trasloco utenza ed euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, la propria pretesa.

2) La posizione dell'operatore L'Operatore telefonico, con memoria del 11/07/2022, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto in appresso: “Facciamo seguito alla Vostra comunicazione indirizzata a Sky Italia S.r.l. di cui in oggetto, nell'intento di rappresentare quanto segue e chiarire l'insussistenza di qualsiasi addebito nei confronti della Scrivente. In data 13-11-2021 la Sig.ra V. XXXXX ha sottoscritto un contratto di abbonamento per i servizi Wi-Fi con richiesta di portabilità del DN 0620762172. Tutti i servizi sono stati regolarmente attivati entro 55 giorni dalla conclusione del contratto, come da carta servizi Sky Wi-Fi (paragrafo 2.4). Il giorno 19-12-2021 la cliente ha contattato il Servizio Clienti Sky comunicando di riscontrare un malfunzionamento relativo al servizio voce. Tale malfunzionamento è stato prontamente risolto dalla scrivente in data 22-12-2021 (all. 1). La scrivente chiede pertanto il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, stante il riscontro per facta concludentia operato dalla scrivente. È infatti orientamento ormai consolidato dell'Autorità che è da ritenersi valevole, al pari della risposta scritta, il comportamento concludente dell'operatore. Quanto all'affermazione della cliente, secondo cui il malfunzionamento si sarebbe protratto fino a maggio 2022, si precisa che la stessa non ha più effettuato segnalazioni nei confronti della scrivente a partire dal mese di dicembre 2021, circostanza che non ha consentito a Sky di effettuare eventuali ulteriori interventi. Quanto al numero indicato in fattura, si precisa che nelle fatture emesse successivamente al mese di dicembre l'indicazione di un DN errato è conseguenza esclusivamente di un'anomalia di sistema; il numero di telefono corretto 0620762172 è presente dalla fattura emessa il 1-06-2022 (all. 2) a seguito dello svolgimento della procedura di conciliazione, nell'ambito della quale sono stati svolti ulteriori approfondimenti. Relativamente alla mail di Sky del 21-03-2022, cui fa riferimento la Sig.ra XXXXXX (all. 3) nella propria istanza, la Scrivente specifica che la stessa non è inerente l'oggetto della presente procedura riguardando, invece, un diverso disservizio, durato poche ore, che ha interessato una specifica zona di Roma. Infine, per completezza, si informa che Sky, in sede di conciliazione si è resa disponibile a chiudere bonariamente la vicenda, ma l'istante ha rifiutato la proposta formulata. Alla luce di tutto quanto sopra, pertanto, la scrivente insiste per il rigetto delle pretese della signora XXXXXX V. ” Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3) Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Ai fini della decisione è si rende necessaria la ricostruzione sistematica dei fatti dell'odierna vicenda che risultano incontestati. Dalla narrativa emerge che l'istante ha inteso migrare i servizi di telefonia dal precedente operatore all'odierno operatore convenuto e che veniva formulato, in data 19/12/2021, un reclamo di cui viene riprodotto il codice identificativo del ticket riportato dall'istante: “2239519753”, dalla convenuta: “2239519763” con allegazione del retro cartellino. Si osserva che la differenza di una cifra, la penultima, non è stata oggetto di contestazione e, pertanto, deve ritenersi che l'identificativo del reclamo sia quello esposto su base documentale prodotto dall'operatore “2239519763”. Sulla base del predetto retro cartellino si evince che il reclamo si riferisce al servizio voce, così come indicato in “motivo: Imposs. a chiamare e ricevere” e risulta “chiuso” sulla timeline in data 22/12/2021 alla voce “ultima modifica”. In tale vicenda non emerge con sufficiente grado di chiarezza il lamentato disservizio di errore della numerazione assegnata all'istante e parimenti del mancato trasloco dell'utenza. Pur alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale dell'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., valgano le dichiarazioni e le deduzioni di parte istante in quanto non contestate, nondimeno, per consolidato orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, sussiste in capo all'utente un minimo onere di allegazione, ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo

di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Ciò in quanto l'operatore, con la propria memoria difensiva, eccepisce l'assenza di ulteriori reclami da parte dell'istante ed asserisce che la numerazione riportata nelle fatture consiste in un mero errore materiale, corretto successivamente allo svolgimento del tentativo di conciliazione. Di converso l'istante, con propria memoria di replica, regolarmente depositata, si limita ad enunciare, senza riportarne i codici identificativi, “... numerose segnalazioni...” non adempiendo al proprio onere minimo probatorio necessario a confutare la deduzione del convenuto. Nel merito della richiesta formulata dall'istante sub b) circa la mancata risposta al reclamo, che deve valutarsi disgiuntamente rispetto alle altre pretese del procedimento costituendo una fattispecie tipica e quindi autonoma di disservizio, si deve osservare che, agli atti, non risulta alcun riscontro fornito dall'operatore convenuto all'indirizzo dell'istante. Invero il resistente si limita alla mera, apodittica, citazione di orientamenti giurisprudenziali dell'Autorità, peraltro non suffragata da alcun riferimento alle pronunce. Tale deduzione non può valere in questo procedimento a ritenere assolto il proprio incombente nei confronti dell'istante. Risulta chiaramente l'orientamento giurisprudenziale dell'Autorità (ad esempio ex multis N. 114/18/DTC) che gli operatori possono essere sollevati dall'addebito del disservizio di mancata risposta al reclamo ove diano prova, in sede di procedimento di definizione, degli eventi da cui risulti certa la risoluzione per *facta concludentia*, potendo dimostrare che la risoluzione dei disservizi sia stata percepita dall'utente in quanto si sia avvalso validamente dei servizi oggetto del precedente reclamo ovvero che sia stato materialmente posto nella possibilità, con la normale diligenza, di poterne comprenderne la risoluzione che, nel caso di specie, non risulta assolto. L'operatore convenuto non versa in atti la Carta dei servizi adottata dall'operatore, da cui evincere un eventuale periodo di esclusione in ordine ai termini per la risposta ai reclami, oltre i quali decorre il computo del disservizio. Tale documento, avente natura convenzionale tra le parti, ove non prodotta in sede di procedimento, risulta non conoscibile dal giudicante che, pertanto, deve applicare il computo dei giorni di ritardo fin dal giorno seguente della proposizione, nella vicenda de qua dal giorno 20/12/2021, e sino al giorno dell'avvenuto esperimento del tentativo di conciliazione, 24/05/2022 con ciò riconoscendo all'istante l'importo massimo da Regolamento in materia di indennizzi stabilito in euro 300,00, superiore al calcolo pro die. Nulla è dovuto, infine, in ordine alla richiesta di spese promossa dall'istante solo in sede di memoria di replica, in considerazione che non vi è alcuna spesa giustificata depositata in atti e in quanto l'accesso al procedimento di conciliazione e definizione tramite piattaforma Conciliaweb non comporta alcun contributo. Spese di procedura, pertanto, compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell’istanza del 24/05/2022, è tenuta a pagare la somma di complessivi euro 300,00 (euro trecento) come in motivazione, somma determinata nel tetto regolamentare superiore al calcolo pro die; 2. di rigettare le richieste dell'istante di cui sub a), mancato trasloco utenza, per quanto in parte motiva e di rigettare ogni altra eventuale richiesta formulata successivamente all'esperimento tentativo di conciliazione, in quanto inammissibile nella successiva sede di definizione della controversia.

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