

Verbale n. 18

Adunanza del 7 novembre 2016

L'anno duemilasedici , il giorno sette del mese di novembre, alle ore nove e trenta, in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO , Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 82 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 80/2016 – XXX PLATI' / SKY ITALIA S.r.l.**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 80/2016 con cui la Sig.ra XXX Platì chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, Sky), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

### **CONSIDERATO**

quanto segue:

#### **1. Oggetto della controversia.**

La parte istante rappresenta:

- di aver provveduto, in ragione del trasloco della propria residenza, a richiedere informazioni circa le modalità ed i costi del trasferimento del servizio presso la nuova abitazione in XXX;
- di vedersi riferire di addebito di € 39,00 una tantum senza addurre in prospettiva proattiva ipotesi di ulteriori costi;
- che Sky attivava nell'agosto 2015 servizio presso la nuova residenza;
- che in assenza del titolare, faceva sottoscrivere ricevuta di intervento ad un familiare;
- che il tecnico si limitava a richiedere la sottoscrizione della ricevuta di intervento tacendo che questa fosse nota utile a prossimo addebito per importi differenti da quanto riferito dal servizio clienti;
- di rilevare, al ricevimento della fattura n. 406808308, l'addebito di € 99,00 per il trasloco ed € 10,00 per il servizio di canalizzazione;
- di aver inviato reclamo a mezzo fax in data 23.09.2015;
- di aver saldato al 22.10.2015 l'importo ritenuto debito;
- che Sky procedeva, ai primi di dicembre 2015, a sospendere il servizio, senza aver fornito giusta risposta alla contestazione di cui sopra e senza alcun preavviso.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno integrale delle somme in debito fino alla cessazione del contratto;
- 2) copia conforme delle fatture 407674135 e 407857592 (mai pervenute);
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23.09.2015;
- 4) la somma di € 80,00 quali spese procedurali.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto accoglibile, ad eccezione della domanda *sub* n. 2, in quanto non rientrante nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

### **.B) Nel merito.**

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili con i limiti e per i motivi che seguono.

#### **B.1) Sullo storno integrale delle somme in debito.**

La richiesta in oggetto può essere accolta soltanto per la parte della fattura n. 406808308 rimasta insoluta e riferita al servizio “Trasloca Sky”.

La fattura in oggetto (non prodotta agli atti) recherebbe, secondo quanto descritto dall'istante, gli importi di € 99,00 per il trasloco del servizio presso la nuova abitazione nonché di € 10,00 per il servizio di canalizzazione.

Il predetto servizio sarebbe invece dovuto ammontare – in base a quanto riferitole da un operatore in sede di richiesta di informazioni pregressa al trasloco stesso – esclusivamente ad € 39,00 una tantum.

Va considerato che tale circostanza, in assenza di presentazione di memoria di replica, non è stata confutata dal gestore e che, quindi, nulla è stato eccepito in ordine alla quantificazione della cifra così come dichiarata dall'istante, nè è stata fornita dallo stesso documentazione probatoria al fine di smentirne le deduzioni.

Non risultando pertanto agli atti difesa alcuna da parte di Sky idonea a fornire prova diversa, non avendo la stessa addotto alcuna giustificazione in ordine alle cifre contestate e considerato che agli atti del procedimento non risultano giustificati gli importi addebitati ma ritenuti dall'istante sostanzialmente difformi, emerge che la responsabilità in ordine a quest'ultima circostanza le sia esclusivamente ascrivibile, non avendo garantito la necessaria trasparenza delle condizioni economiche (art. 3, del. 96/07/CONS).

Considerato che parte istante ha altresì dichiarato di aver corrisposto esclusivamente la parte ritenuta debita, può essere pertanto accolta, con riferimento alla sola quota dovuta per il servizio "Trasloca Sky", la richiesta di storno per la differenza.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta di storno riferita ad ulteriori somme in debito fino alla cessazione del contratto; la stessa risulta infatti eccessivamente generica, non sufficientemente circostanziata e, soprattutto, priva di documentazione che consenta di conferire certezza sulla natura, tipologia del contratto e sulle condizioni dello stesso.

Non essendo, pertanto, state fornite indicazioni in ordine a quest'ultimo né, in particolare, state indicate le voci che si intendevano contestare (riferite all'arco temporale successivo al trasloco), non risulta possibile l'effettuazione di considerazioni e valutazioni in ordine allo storno richiesto.

Si ritiene infatti che sul punto non sia stato assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*.

## **B.2) Sul mancato riscontro al reclamo.**

La Sig.ra Platì ha sporto reclamo a mezzo fax in data 23.09.2015 (circostanza non smentita dalla compagnia telefonica, alla luce della mancata difesa), lamentando la difformità del contributo "Trasloca Sky".

Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione.

In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (si vedano, tra le tante, le delibere Agcom n. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria del reclamo sopraccitato, Sky nulla ha eccepito e nemmeno ha dimostrato di aver gestito il cliente secondo i dettami più sopra illustrati.

Ne consegue pertanto che possa essere riconosciuto all'utente un indennizzo ex art. 11 del Regolamento.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato il 23.09.2015 a mezzo fax al n. XXX e ricevuto da Sky nella medesima data, in considerazione dei 162 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 03.03.2016 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo Sky aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Sky nella propria Carta Servizi, in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 117,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come sopra determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, considerato che l'istante si è avvalsa di assistenza qualificata nel procedimento e che non si sono tenute udienze, si ritiene congruo liquidare in suo favore la richiesta somma di € 80,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Platì, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare** dalla fattura n. 406808308, con riferimento alla sola quota dovuta per il servizio "Trasloca Sky", il residuo insoluto;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 117,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 80,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta**, per i motivi sopra specificati, la domanda *sub 2*).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis