



Determinazione dirigenziale n. 4 del 4 giugno 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14–35/2018 XXX DINOIA / SKY ITALIA SRL

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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*;

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;

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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/35/2018 del 30.1.2018 la Sig.ra XXX Dinoia ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, Sky) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 6.2.2018 con cui questo Ufficio ha reso noto alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota con cui SKY ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la replica di parte istante;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

La parte istante rappresenta:

- che fin dall'inizio del contratto il servizio fornito da Sky ha funzionato a singhiozzo, come la linea dati fornita dall'operatore Fastweb (trattandosi del pacchetto Homepack);
- che, pertanto, provvedeva a recedere da entrambi i contratti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno integrale delle somme in debito fino alla cessazione del contratto con ritiro della pratica di recupero del credito;
- 2) l'indennizzo per malfunzionamento;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante, in data 14.4.2016, attraverso l'operatore Fastweb, aderiva all'offerta denominata Homepack, disciplinata da due distinti contratti – uno con Sky e l'altro con Fastweb – regolati da separate condizioni di contratto;
- che ciascuna società fattura i relativi importi, ferma restando la trasmissione di un documento di riepilogo;

- che la componente Sky prevedeva il pacchetto Sky TV al costo di € 14 fino al 3.9.2017 anziché € 19,90, l'attivazione del decoder MySkyHD gratuita anziché € 99, l'installazione dell'impianto al costo di € 29 anziché € 150;
- che in data 7.3.2017 l'istante accettava l'offerta che prevedeva l'aggiunta del pacchetto Famiglia al costo di € 2,50 per 18 mesi anziché € 5;
- che in data 14.12.2017 la ricorrente formalizzava la richiesta di chiusura dell'abbonamento Sky, richiesta regolarmente gestita in data 14.1.2018 con visione gratuita del pacchetto Sky fino al 31.1.2018;
- che non risultano corrisposte le fatture emesse in data 19.10.2017 di € 26,55, in data 26.11.2017 di € 26,55 e in data 24.12.2017 di € 20,86;
- che, in ordine ai presunti problemi tecnici citati nel formulario, la signora non ha mai segnalato alcun disservizio di pay tv;
- che l'operatore ha sempre agito con correttezza e buona fede erogando e fatturando i canoni di abbonamento per il servizio regolarmente fruito.

Parte istante, nella memoria di replica, contesta la ricostruzione dei fatti operata *ex adverso* e precisa:

- che, contrariamente a quanto dichiarato dall'operatore nella memoria difensiva in merito alla mancanza di reclami, viene prodotto il reclamo del 10.10.2017, trasmesso dopo svariati altri reclami telefonici;
- che le cattive condizioni meteorologiche, invocate telefonicamente dal call center del gestore quale causa del cattivo funzionamento, non valgono a esonerare da responsabilità l'operatore stesso che deve garantire la regolarità del servizio, in mancanza del quale l'istante può recedere per giusta causa;
- che, proprio a causa della mancanza di possibilità di poter utilizzare regolarmente il servizio, nel dicembre 2017 l'istante ha trasmesso lettera di recesso;
- che nessuna risposta al reclamo è mai pervenuta.

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.

B) Nel merito

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

B.1) Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento e di storno integrale delle somme in debito.

L'istante, nell'atto introduttivo, lamenta un malfunzionamento dei servizi forniti dall'operatore Sky senza precisare da quale momento.

L'operatore, di contro, in ordine ai presunti problemi tecnici citati nel formulario, precisa che la ricorrente non ha mai segnalato alcun disservizio di pay tv e che riceveva in data 14.12.2017 la formalizzazione della richiesta di chiusura dell'abbonamento Sky, richiesta regolarmente gestita.

Nella memoria difensiva di replica, parte istante contesta la predetta ricostruzione e produce, contrariamente a quanto dichiarato dall'operatore nella memoria difensiva in merito alla mancanza di reclami, il reclamo del 10.10.2017, trasmesso dopo svariati altri reclami telefonici.

Dalla documentazione depositata quindi emerge come l'istante abbia manifestato mediante reclamo i disagi subiti al corretto funzionamento del servizio di pay tv, mentre il gestore, dal canto suo, non abbia dato prova del corretto funzionamento dei servizi forniti.

Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata.

Pertanto, posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'articolo 5, comma 2, del *Regolamento Indennizzi*, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, è utile partire dalla data del 10.10.2017, giorno in cui Sky è stata posta a conoscenza del disservizio attraverso la ricezione del reclamo, fino al 14.12.2017, allorquando l'istante – come da egli stesso affermato nell'istanza introduttiva – ha manifestato la volontà di voler recedere dal contratto, rinunciando a tutti i servizi resi all'operatore.

Di conseguenza, Sky è tenuta a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento del servizio in favore dell'istante per un importo pari a euro 162,50 (euro 2,50 x 65 gg).

Alla luce di queste motivazioni, non può essere accolta la richiesta di storno totale delle fatture non pagate, non essendosi verificata una sospensione totale dei servizi di pay tv.

Si ritiene pertanto, in equitativa e per le ragioni sopra rappresentate, che possa essere stornata all'istante, in parziale accoglimento della domanda posta sub 1), la somma di € 36,98 pari al 50% delle fatture ad oggi insolute.

B.2) Sul mancato riscontro al reclamo.

L'istante ha sporto reclamo a mezzo pec in data 10.10.2017.

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 non 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 10.10.2017 a mezzo pec e ricevuto da Sky nella medesima data, in considerazione dei 162 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 30.1.2018 (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 nella misura di € 67,00 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 € 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali.

DETERMINA

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

- **stornare** la somma di € 36,98 pari al 50% delle fatture ad oggi insolute;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 162,50 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 67,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di rimborso 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 danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Dirigente
Dott. Nicola Princi