

DELIBERA DL/085/15/CRL/UD del 6 maggio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx GATTO / SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/824/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 6 maggio 2015;

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*”;

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 Lazio 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 dell’utente Sig. xxx GATTO, presentata in data 20.10.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Nell’istanza introduttiva e nella memoria difensiva l’utente ha lamentato:

- i. Di essere abbonato ai servizi Sky e Fastweb, in forza di contratto Home Pack attivato il 21.11.2012 con vincolo contrattuale di 12 mesi;
- ii. Di avere migrato i servizi di telefonia Fastweb verso altro Olo in data 5.2.2014;
- iii. Di avere provveduto al pagamento di tutte le fatture emesse da Sky e da Fastweb (in favore di quest'ultima per importi ritenuti superiori a quelli effettivamente dovuti in conseguenza della migrazione del 5.2.2014 e per i quali l'utente si è riservato di agire separatamente nei confronti dell'operatore telefonico), come da ricevute di pagamento che depositava;
- iv. Il 5.6.2014 i servizi Sky venivano sospesi/interrotti; l'utente riceveva in pari data una comunicazione Sky "via satellite" con la quale veniva informato che *"sono interrotte le ricezioni per motivi amministrativi"*; il successivo 9.6.2014 l'utente riceveva un sms con il quale Sky lo informava *"il servizio è stato sospeso perché al momento i pagamenti di alcune fatture risultano non saldati"*;
- v. Il reclamo scritto del 11.6.2014 nonché quelli svolti tramite call center Sky restavano privi di esito e risposta;
- vi. La fattura Sky relativa al mese di giugno 2014 (scadenza pagamento 30.6.2014) non veniva pagata dall'utente, attesa la sospensione del servizio a far data dal 5.6.2014. L'utente chiedeva pertanto:
 - a. L'indennizzo per indebita sospensione dei servizi televisivi;
 - b. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky non ha partecipato al procedimento di conciliazione, la cui udienza si è svolta il 02.10.2014, e non ha depositato memoria difensiva nel termine a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 01.12.2014.

3. Motivazione della decisione.

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

3.1. Sulla sospensione dei servizi televisivi.

L'utente ha lamentato la sospensione dei servizi televisivi a far data dal 5.6.2014, benchè non avesse maturato, a quella data, alcun insoluto con la società Sky.

Ai sensi dell'art. 5, comma 1 Delibera 173/07/CONS *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

L'utente ha fornito la prova di avere corrisposto quanto dovuto a Sky in forza delle fatture da questa emesse, ed ha ammesso di non avere provveduto al pagamento

della sola fattura relativa al mese di giugno 2014 in quanto relativa a periodo in cui il servizio era stato sospeso. L'utente ha altresì dedotto di avere ricevuto un primo avviso di sospensione in data 5.6.2014 con cui Sky lo informava che *“sono interrotte le ricezioni per motivi amministrativi”*, nonché ulteriore comunicazione il 9.6.2014 con cui Sky lo informava *“il servizio è stato sospeso perché al momento i pagamenti di alcune fatture risultano non saldati”*.

Sky non ha partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione del 02.10.2014, né ha depositato memoria difensiva e/o documenti nell'ambito del presente procedimento di definizione nel termine a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 01.12.2014.

Dall'istruttoria espletata è emerso che la sospensione del servizio televisivo è avvenuta in assenza dei presupposti per farvi luogo e di cui all'art. 5, comma 1 Delibera 173/07/CONS: da un lato, infatti, l'utente non appare essere moroso, alla luce della documentazione dallo stesso prodotta relativa al pagamento delle fatture mensili emesse da Sky ed in difetto di allegazioni da parte di Sky relative ad eventuali fatture insolute. D'altro lato, ove anche l'utente fosse stato inadempiente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Sky in forza del contratto in essere, manca la prova del preavviso di sospensione che Sky avrebbe dovuto inviare all'utente prima della sospensione del servizio: non si ritengono a tal fine idonee le comunicazioni inviate all'utente il giorno stesso della sospensione (5.6.2014) in cui si dà atto di una sospensione già avvenuta (*“sono interrotte le ricezioni...”*) né, a maggior ragione, quella successiva del 9.6.2015.

Non avendo Sky fornito la prova della morosità dell'utente, del preavviso di sospensione di cui all'art. 5, comma 1 Delibera 173/07/CONS né, altrimenti, che si sia verificata una interruzione dei servizi e che tale interruzione sia dipesa da causa ad essa 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, deve essere affermata la responsabilità di Sky per la sospensione amministrativa dei servizi in difetto dei presupposti per farvi luogo, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 05.06.2014 al 20.10.2014 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi Euro 1.027,00.

3.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha lamentato la mancata risposta al reclamo inoltrato a mezzo fax a Sky il 11.06.2014.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi 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.

Sky nulla ha dedotto in merito a quanto lamentato dall'utente.

In assenza di risposta al reclamo, l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS che, tenuto conto della data di ricezione del reclamo (11.06.2014), del termine utile per la risposta (45 giorni), della mancata comparizione di Sky all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (02.10.2014) alla quale le parti avrebbero avuto modo di interloquire tra loro sulla specifica problematica oggetto del reclamo, della data di presentazione dell'istanza di definizione (20.10.2014) si liquida in complessivi Euro 86,00.

4. Sulle spese del procedimento

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da Sky che non ha in alcun modo partecipato al procedimento di conciliazione, né a quello di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx GATTO nei confronti della società SKY ITALIA xxx
2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.027,00= (mille ventisette/00=), a titolo di indennizzo ex art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. euro 86,00= (ottanta sei/00=), a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La società SKY ITALIA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto