

DETERMINA DIRETTORIALE 22 Fascicolo n. GU14/14122/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - Sky Italia

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 07/09/2018 acquisita con protocollo N. 0121711 del 07/09/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante titolare del contratto di Pay Tv di cui al codice cliente n. 14961164 con l’operatore Sky Italia S.r.l. (di seguito per brevità Sky) lamenta la sospensione non dovuta del servizio ed il successivo addebito di somme a titolo di penali per riattivazione del servizio medesimo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nonostante effettuati regolarmente e tempestivamente i versamenti (vedi ricevute pagamenti allegati) tramite bollettino postale allegato alle fatture, Sky sospende l’utenza per morosità*

riattivandola dopo i miei reclami e addebitandomi penali per Euro 29,90 per riattivazione (vedi fatture allegate). Ad oggi, Sky ha sospeso l'utenza per un totale di 20 giorni. È evidente che Sky ha problemi a registrare i pagamenti effettuati, spesso con 7-10 giorni di anticipo rispetto alla scadenza delle relative fatture”.

Sulla base dei fatti sopra esposti, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

i. il “rimborso delle penali addebitate per sospensione e riattivazione delle utenze a seguito di morosità inesistente”;

ii. l'indennizzo “per interruzione del servizio (...) per 20 giorni”;

iii. le “spese di procedimento e per il tentativo di conciliazione, cui Sky non ha aderito”.

L'operatore non ha presentato memorie nei termini previsti nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito esposte.

In via in via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai già menzionati procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente (*ex multis* Delibera Agcom n.161/18/CIR). Nel merito.

Sul rimborso delle penali per sospensione e riattivazione del servizio.

L'istante lamenta l'addebito di somme non dovute a fronte di sospensione e riattivazione del servizio di Pay Tv per asserita morosità, laddove la società Sky nulla deduce.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione agli atti è emerso che nel periodo da aprile 2018 a luglio 2018 è stato addebitato per ciascuna fattura, per un totale di n. 4 fatture, l'importo di euro 29,90 a titolo di “penali”; agli atti è risultato che detti importi sono stati corrisposti dall'istante. Sul punto, viene in rilievo quanto affermato dall'AGCOM, al punto III.4.2. della delibera n. 276/13/CONS, sull'onere della prova.

In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. “...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”. Dalla documentazione in atti, l'utente ha assolto il proprio onere probatorio producendo copia dei pagamenti effettuati e copia delle fatture che evidenziano l'addebito della somma di euro 29,90 a titolo di penali. Viceversa, l'operatore non ha fornito alcuna prova volta a giustificare l'addebito di detti importi. Pertanto, alla luce di quanto esposto, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante relativamente all'illegittimo addebito dell'importo di euro 29,90 a titolo di penali su n. 4 fatture. Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub i)* il diritto dell'utente al rimborso dell'importo complessivo di euro 119,60.

Parimenti è fondata la richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio. Sky ha omesso di depositare difese non opponendo dunque alcun riscontro probatorio di segno opposto alle deduzioni dell'utente, né ha fornito alcuna valida causa giustificativa della sospensione del servizio di cui si duole l'utente, né di aver inviato opportuno preavviso ai sensi del vigente regolamento sugli indennizzi. Pertanto, Sky è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi di Pay Tv e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Ai fini del calcolo dell'indennizzo occorre fare riferimento all'art. 13, comma 4, del regolamento sugli indennizzi che quantifica in euro 3,00 pro die, (trattandosi di contratto di tipo residenziale) la misura dell'indennizzo.

Con riferimento all'arco temporale si determina il *dies a quo* nel giorno 21 marzo 2018 ed il *dies ad quem* nel 4 aprile 2018, così come rappresentato dall'istante nel formulario Ug. Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto sub ii), ne discende che l'istante, per 14 giorni di sospensione del servizio televisivo, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 42,00 (euro 3,00 x n.14 giorni). L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dell'illegittima sospensione (dal 21/03/2018 al 4/4/2018), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto. Infine, in accoglimento della domanda *sub iii)*, si ritiene equo e proporzionale riconoscere all'istante la corresponsione della somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 07/09/2018, è tenuta a corrispondere con bonifico bancario o assegno:
- la somma di euro 119,60 a titolo di rimborso di penali, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- la somma di euro 42,00, a titolo di sospensione del servizio di pay tv, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

La società Sky Italia S.r.L. è tenuta altresì a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) la fatturazione relativa al periodo dell'illegittima sospensione (dal 21/03/2018 al 4/4/2018), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)