

DELIBERA DL/034/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. S./SKY ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 2 gennaio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/1/2013, con cui il sig. F. S. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Sky Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 21 gennaio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria e i documenti depositati da Sky;

VISTA la memoria di replica depositata dall'utente;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Ai primi del mese di gennaio 2012, l'istante chiedeva l'intervento di un tecnico Sky, non ricevendo più i programmi a seguito dell'installazione di MYSKYHD;
- Dopo numerosi reclami telefonici e scritti, il servizio veniva riattivato il 12 settembre 2012, a seguito di una richiesta di pagamento dei canoni di luglio, agosto e settembre in parte già prelevati da Sky, per complessivi Euro 218,10;
- Sky aveva prelevato dal conto corrente i canoni relativi al periodo di mancata fruizione dei servizi;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la restituzione dei canoni pagati da gennaio ad agosto 2012 per un totale di Euro 581,60 e l'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi per 243 giorni per un totale di Euro 1.822,50. L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per la mancata comparizione di Sky;
- Con l'istanza di definizione l'utente reiterava le domande di rimborso dei sette mesi di canone pagati, e di indennizzo, e chiedeva anche il rimborso di quanto pagato per i mesi di luglio, agosto e settembre 2012 di Euro 218,10, oltre le spese di procedura quantificate in Euro 200,00;
- con la memoria difensiva, Sky precisava che: a) l'istante, cliente Sky dal 2006, a gennaio 2012 aveva accettato l'offerta di adeguamento dell'impianto preesistente con installazione del decoder MYSKYHD al prezzo di Euro 99,00 e la fornitura della Digital Key in comodato d'uso e sintonizzatore digitale per la visione dei canali in chiaro del digitale terrestre; b) l'adeguamento dell'impianto veniva effettuato con l'intervento del tecnico Sky il 23 gennaio 2012; c) a seguito di problemi lamentati, in data 30 gennaio 2012 veniva effettuato un intervento tecnico; d) il 4 febbraio, l'istante chiedeva l'invio di un impulso/segnale al decoder e alla smart card; e) nel mese di agosto, il cliente segnalava nuovamente problemi tecnici di visione, gestiti inizialmente con l'invio di un impulso automatico da remoto, e chiedeva l'intervento gratuito di un tecnico. Dopo varie comunicazioni telefoniche, concordava con il servizio Clienti che il costo dell'intervento sarebbe stato stornato unitamente ad una mensilità di abbonamento; f) qualche giorno dopo, l'istante accettò l'offerta che prevedeva lo sconto mensile di Euro 8,00 per 12 mesi sui pacchetti Sport e Calcio dal 1 ottobre 2012; g) l'11 settembre 2012, l'istante corrispondeva i canoni di luglio, agosto e settembre 2012, non incassati da Sky a seguito di revoca del RID bancario; h) il 12 settembre 2012 il problema veniva risolto e Sky aveva stornato il costo dell'intervento tecnico ed una mensilità di abbonamento per un importo totale di Euro 102,11. Concludeva evidenziando

che il rimborso dei canoni da gennaio a luglio non era dovuto, non risultando altre segnalazioni di guasto dopo quella di gennaio ed essendo stata la problematica risolta da remoto il 4 febbraio 2012. Il problema lamentato ad agosto era stato risolto nel mese di settembre. Per le medesime ragioni contestava la domanda di rimborso delle mensilità di luglio, agosto e settembre e la domanda di indennizzo, evidenziando di aver formulato una proposta transattiva, non accettata, che prevedeva la visione gratuita dei programmi per tre mensilità ed un rimborso spese di procedura di Euro 100,00. Depositava infine gli ordini di lavoro inerenti gli interventi effettuati sull'impianto dell'utente;

- con memoria di replica, l'istante ribadiva la richiesta di rimborso delle fatture pagate con RID bancario.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2.2. Nel merito.

Sulla interruzione dei servizi

L'istante lamenta di non aver fruito dei programmi Sky dal mese di gennaio 2012 sino all'11 settembre 2012 a causa di un problema tecnico non risolto nonostante il primo intervento di un tecnico.

Sky contesta la circostanza, evidenziando la mancanza di segnalazioni di guasti nel periodo dal 4 febbraio al 28 agosto 2012.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui 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.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto problema lamentato dall'utente nella visione dei programmi, spettava a Sky provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonchè di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Dalla schermata Sky delle telefonate dell'utente e dagli ordini di lavoro, risulta che il servizio MYSKYHD venne attivato in data 23 gennaio 2012, e che, a seguito di problemi di segnale lamentati dall'utente il 30 gennaio 2012, venne effettuato un intervento tecnico il 3 febbraio. Risultano poi una segnalazione del 4 febbraio 2012, una del 3 agosto 2012, due del 28 agosto 2012 e una del 30 agosto 2012. E' infine in atti il reclamo scritto del 29 agosto 2012.

Sulla base di quanto sopra, deve ritenersi che, a seguito dell'installazione di MYSKYHD, si sia verificato un malfunzionamento del servizio, che richiese più volte interventi tecnici, sia in loco che da remoto, e che venne definitivamente risolto, come ammesso da entrambe le parti, il 12 settembre 2012.

Non può invece ritenersi che vi sia stata una totale interruzione del servizio per l'intero periodo lamentato, considerando che non vi sono reclami o segnalazioni dell'utente nel periodo 4 febbraio-3 agosto 2012 e che l'utente non ha mai sospeso i pagamenti dei canoni mensili, come sarebbe stato naturale a fronte di un così grave disagio ed in totale mancanza di fornitura di servizio. D'altra parte, il 3 e il 28 agosto 2012 l'utente risulta aver lamentato una "assenza segnale parziale", e non una totale interruzione.

In forza di quanto sopra, deve ritenersi che la condotta di Sky non sia stata conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, nè al principio generale di continuità previsto dalla Carta Servizi Sky (art. 1.1.), nel quale si legge: "Sky farà i propri migliori sforzi per offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni...omissis".

Si ritiene quindi sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento del servizio, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il periodo dal 30 gennaio (prima segnalazione di guasto) al 12 settembre 2012.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 565,00.

2.2. b. Sulla domanda di rimborso.

L'istante chiede il rimborso dei canoni corrisposti per il periodo di non fruizione del servizio e la restituzione dei canoni di luglio, agosto e settembre, pagati due volte.

La domanda di rimborso dei canoni corrisposti da febbraio ad agosto 2012 viene accolta, stante la discontinua, parziale ed irregolare visione dei programmi subita dall'utente.

La domanda di restituzione dei canoni pagati due volte viene accolta per le mensilità di luglio e agosto 2012, avendo l'utente dimostrato l'avvenuto doppio pagamento di tali due mensilità, uno a mezzo RID bancario, l'altro a mezzo di bollettino postale.

Sky dovrà pertanto provvedere a rimborsare all'utente l'importo di Euro 507,80 per i canoni da febbraio ad agosto 2012 ed a restituire l'importo di Euro 145,40 per i canoni di luglio e agosto,

corrisposti due volte.

3. 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 previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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 del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, del grado di partecipazione al procedimento e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. F. S. nei confronti dell'operatore Sky sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. F. S. in data 2 gennaio 2013

La società Sky Italia ██████ è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 565,00 (cinquecento sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Sky Italia ■■■■ è tenuta inoltre a rimborsare all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme calcolate come in motivazione:

- a) Euro 507,80 (cinquecentosette/80) per i canoni da febbraio ad agosto 2012, oltre interessi legali a decorrere dalle date dei pagamenti;
- b) Euro 145,40 (cento quarantacinque/00) per i canoni di luglio e agosto, corrisposti due volte, oltre interessi legali a decorrere dalla data del pagamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia