

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. GARGANI / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/353/2015)

Registro Corecom n.25/2016

IL DIRIGENTE

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 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 A. Gargani presentata in data 23/04/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza per l’esperimento del tentativo di conciliazione (12/02/2015), prot. 15-C-1761, l’utente lamentava, a partire dal 12/01/2015, la totale interruzione dei servizi. I numerosi reclami effettuati, hanno fatto sì che Sky inviasse un tecnico per il controllo del decoder, ma senza risolvere il problema.

Con istanza di definizione (23/04/2015), e successive memorie depositate in data 27/05/2015, puntualizzava che l’interruzione veniva risolta in data 03/03/2015, con la sostituzione del decoder.

Rilevava, inoltre, che, in data 16/04/2015, Sky avanzava una proposta transattiva di € 150,00, oltre al rimborso della fattura relativa al periodo in questione, ma veniva rifiutata.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti di Sky € 1.000 come indennizzo per l’interruzione dei servizi.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky, sebbene attinta dalla comunicazione di avvio del procedimento a mezzo PEC del 29.04.2015, ometteva di depositare opportuna memoria difensiva e documentazione a sostegno, sebbene espressamente richiesta.

L'utente, nella propria memoria difensiva, rende noto che in data 16/04/2015, ha ricevuto un'offerta transattiva dal gestore.

3. Motivazione della decisione

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

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

4.1 Sull'interruzione del servizio e l'indebita fatturazione.

L'utente asserisce di essersi avveduto dell'interruzione del servizio in data 12/01/2015 e, nonostante numerosi reclami, la situazione non ha trovato soluzione fino al 03/03/2015.

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali.

Spettava dunque all'operatore fornire la prova contraria di aver erogato il servizio con regolarità, oppure di essere intervenuto tempestivamente per la risoluzione del guasto o che la causa del disservizio è dipesa da fatto non imputabile ad esso.

Sky, non avendo depositato alcuna memoria difensiva, non ha in nessun modo giustificato tale disservizio, neanche a seguito dell'intervento del primo tecnico. Soltanto dopo quasi due mesi, a detta dell'utente, in seguito alla sostituzione del decoder, è riuscita a risolvere il problema.

Fermo restando, anche in concomitanza di impedimenti tecnici, l'obbligo di tenere informato l'utente sulla tempistica per la risoluzione del disservizio, Sky non ha provato che la causa fosse ad essa non imputabile.

L'utente ha dunque diritto alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'Allegato A del Regolamento, per i giorni di interruzione calcolati dal 12/01/2015, data di inizio dell'interruzione, al 03/03/2015, data di risoluzione del disservizio, per un totale di € 250,00.

L'utente ha, inoltre, richiesto lo storno della fattura relativa al periodo di disservizio.

In conseguenza dell'inadempimento come sopra accertato, Sky è tenuta ad annullare la fatturazione riguardante il dedotto periodo.

5. Spese di procedura

Infine, 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 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Sky stante l'assenza dell'operatore all'udienza per il tentativo di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente la domanda proposta dal Sig. A. Gargani nei confronti di Sky Italia XXX
2. La società Sky Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo art. 5.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Sky Italia XXX è tenuta, altresì, allo storno della fatturazione relativa al periodo di disservizio;
4. La società Sky Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 08/06/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio Fto