

DETERMINA Fascicolo n. GU14/217211/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *****- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ***** del 11/12/2019 acquisita con protocollo n. 0535032 del 11/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 11/12/2019, cui l’operatore non ha aderito, l’utente ***** ha presentato in data 11/12/2019 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia. Riferisce che in data 28/08/2019 ha subito un’interruzione del servizio dovuto ad un problema tecnico di associazione del decoder con la sua card e che il predetto servizio sarebbe stato ripristinato in data 08/09/2019 dopo varie telefonate al servizio clienti. Afferma di aver chiesto ripetutamente al servizio clienti, tramite email e ripetuti contatti telefonici, il rimborso del periodo non goduto, non ricevendo alcun riscontro in merito. Chiede pertanto: - il rimborso del costo del servizio per il periodo non goduto; - un risarcimento per tutto il tempo perso con il servizio clienti.

La società Sky non ha depositato memorie né documentazione e non ha partecipato all'udienza di conciliazione.

L'istante lamenta di aver subito la sospensione del servizio da parte di Sky dal 28/08/2014 sino al 08/09/2019 a causa di un problema tecnico di associazione del decoder con la sua card, mentre l'operatore ha omesso di depositare memorie difensive. Nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario, perciò non può non rilevarsi come l'istanza risulti carente di documentazione comprovante la sussistenza di un inadempimento da parte dell'operatore. In particolare, l'istante non fornisce la prova di aver provveduto al pagamento degli importi contestati, né produce ricevute di pagamento o l'eventuale estratto conto in cui poter riscontrare il prelievo dell'importo di cui richiede il rimborso. La sola produzione di un reclamo e la cronologia delle chiamate al servizio clienti (dal cui esame, per altro, non si desume né il numero del chiamante, né quello del chiamato) non sarebbero di per sé sufficienti a fondare la sua pretesa. Soccorre però nel caso di specie il co. 1 dell'art. 115 c.p.c., il quale espressamente prevede che il decisore deve porre a fondamento del provvedimento le prove proposte dalle parti, nonché i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita. Non avendo Sky contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente. Occorre rilevare inoltre che rientra nelle prerogative del decisore pronunciarsi in applicazione dei principi di equità. Nello specifico "la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse. (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013). Ciò premesso e considerato, con riferimento alla prima richiesta formulata dall'utente ("rimborso del costo del servizio per il periodo non goduto"), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, in via squisitamente equitativa si ravvisa l'applicabilità dell'art. 13, co. 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica" che prevede un indennizzo di € 3,00 (tre/00) per ognuno dei dodici giorni di disservizio relativo ai servizi di televisione a pagamento. Con riferimento alla seconda richiesta formulata dall'utente ovvero un "risarcimento per tutto il tempo perso con il servizio clienti") si eccipisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che l'Agcom non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/12/2019, è tenuta a applicare in via equitativa uno sconto in fattura pari ad € 36,00 (trentasei/00).

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
NOEMI ATZEI