

Area Definizione delle controversie

Determinazione n. 15/2015

DEFC.2015.15

Tit. 2015.1.10.21.133

del 04/09/2015

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Sky Italia X**

La Responsabile del Servizio Corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";



Viste le Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 16/11, 33/11 e Corecom Calabria n. 55/11;

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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, sig.ra XXX, rappresentava che in data 26.09.2013 attivava tramite procedura “on line” l'offerta “Home Pack” per l'attivazione dei servizi Sky Italia X (di seguito, Sky) e Fastweb X (di seguito, Fastweb). Con tale richiesta, Sky si impegnava a regalare un “Home theatre Samsung” entro 180 giorni dall'attivazione della richiesta. Lamentava però l'istante che ciò non avveniva e che, dopo numerose chiamate al servizio clienti Sky, inviava un reclamo a mezzo fax in data 22.05.2014 a cui però Sky non forniva alcun riscontro. Proseguiva l'istante lamentando che l'attivazione della linea Fastweb avveniva in data 26.10.2013 per la linea voce e in data 04.11.2013 per l'ADSL. Nonostante questo, nella prima fattura n. 905136451, si faceva riferimento al periodo 26.10.13-30.11.13 nonostante l'attivazione internet fosse intervenuta solo il giorno 4.11.2013. In data 6.10.2014, la ricorrente, tramite un'associazione di consumatori, inviava un reclamo a Sky e Fastweb ma solo quest'ultima rispondeva seppure in modo non soddisfacente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la consegna a titolo gratuito del “Home theatre Samsung” come da contratto;
- b) il rimborso dei canoni corrisposti per il servizio “Supersurf” dal 26.10.2013 al 04.11.2013 (data di reale attivazione di tutti i servizi);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) il rimborso della differenza tra i costi di installazione Sky previsti alla stipula contrattuale, pari ad euro 39,00 e quelli effettivamente addebitati nella bolletta n. 905136451 pari ad euro 68,25;
- d) indennizzo per mancata erogazione del servizio (con riferimento alla consegna del “Home theatre Samsung”) e per mancata risposta ai reclami del 22.05.2014 e del 06.10.2014, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede di conciliazione.

## 2. La posizione dell’operatore

Sky, pur regolarmente convocata con nota prot. AL/2015/19317 del 06.05.2015 non compariva all’udienza né depositava documentazione.

### Motivazione della decisione

Si premette che nel corso dell’udienza per il ricorso UG, parte istante accettava la proposta *pro bono pacis*, fatta da Fastweb che, pertanto, non è stato convocato in seconda istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

- a) Sulla richiesta di “consegna a titolo gratuito del ‘Home theatre Samsung’ come da contratto”. La domanda formulata dall’istante non può essere accolta.

In base all’art. 19, comma 4 del Regolamento delibera Agcom 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall’Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell’istanza, può avere ad oggetto la condanna dell’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Ne discende che la domanda in esame, volta alla consegna di un bene, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l’operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante di Agcom e dell’intestato Corecom (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11; delibera Agcom n. 276/13/CONS e successive conformi).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b) “Il rimborso dei canoni corrisposti per il servizio ‘Supersurf’ dal 26.10.13 al 04.11.13 (data di reale attivazione di tutti i servizi)”.

La domanda formulata dall’istante non può essere accolta.

Si rileva che l’utente non ha fornito la prova del pagamento della somme di cui chiede il rimborso, pagamento che adduce avere effettuato e di cui fa richiamo nella relazione allegata all’istanza GU14 ma del quale non ha dimostrato o fornito alcuna indicazione utile all’istruttoria. Pertanto, dalla mancata prova del pagamento, non può che discendere il rigetto della domanda di rimborso.

Peraltro, tra la documentazione depositata da parte istante, vi è una mail di Fastweb del 13.10.2014, in riscontro al reclamo inviato dall’associazione di consumatori in data 08.10.2014, nella quale viene confermato l’accredito di euro 7,00 a copertura dei giorni dal 26.10.2013 al 04.11.2013 a fronte di un canone pari ad euro 15,13/mese. Inoltre, si ricorda che in sede di conciliazione l’istante ha visto corrispondersi da parte di Fastweb la somma di euro 130,00.

- c) “Il rimborso della differenza tra i costi di installazione Sky previsti alla stipula contrattuale, pari ad euro 39,00 e quelli effettivamente addebitati nella bolletta n. 905136451 pari ad euro 68,25”.

La domanda non può essere accolta.

In primo luogo l’utente non ha adempiuto l’onere probatorio sullo stesso incumbente relativamente alla prova della conclusione del contratto di cui si discute. La mancata prova della conclusione del contratto, comporta l’impossibilità di ritenere provati i fatti dedotti dall’utente, nonché i termini e le condizioni del contratto stesso.

È invero principio generale dell’ordinamento sancito dall’articolo 2697 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l’adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Cass. SSUU 13533/2001). L’istante regolarmente rappresentata, non ha allegato copia del contratto, né ha dedotto di non esserne in possesso.

Inoltre, tra la documentazione depositata agli atti non compare neppure la citata fattura n. 905136451 pari ad euro 68,25 (cfr. delibera Corecom Calabria n. 55/11).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

d) “Indennizzo per mancata erogazione del servizio (con riferimento alla consegna del ‘Home theatre Samsung’) e per mancata risposta ai reclami del 22.05.2014 e del 06.10.2014, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede di conciliazione”.

La domanda trova parziale accoglimento.

Per quanto concerne l’indennizzo per mancata erogazione del servizio (relativamente a ‘Home theatre Samsung’) la domanda non può trovare accoglimento oltre che per quanto già sopra detto anche perché non deve essere inteso come un servizio bensì come una strumentazione.

Per quanto invece concerne i reclami, bisogna specificare che del reclamo del 22.05.2014 non vi è prova dell’invio. Vi è invece prova dell’invio del reclamo, ad opera dell’associazione di consumatori, del 08.10.2014.

Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera Agcom n.179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso richiamo, in forma scritta nei casi di rigetto.

Come infatti ha più volte precisato Agcom, nei casi di rigetto del reclamo, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta al fine di garantire all’utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell’operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista e strutturalmente organizzato.

Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro da parte di Sky al reclamo presentato dall’utente e tale circostanza, da cui è derivata la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, determina il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale come previsto dall’art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP.

Nel caso in esame, essendo il reclamo del 08.10.2014, l’indennizzo va calcolato, tenendo conto del termine di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per rispondere ai reclami, dal 07.11.2014, e fino alla data del 21.04.2015, ossia la data della presentazione dell’istanza di definizione, come contemplato dalla delibera AGCOM n. 276/13/CONS “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera AGCOM n.73/11/CONS: *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €.1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. ..."*.

Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è di 166 giorni, l'utente, a norma del citato art. 11 della Delibera AGCOM n.73/11/CONS, ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 166,00 (centosessantasei/00).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 166,00 (centosessantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società Sky è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)