

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/120704/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (Kena mobile), 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/05/2019 acquisita con protocollo N. 0200116 del 09/05/2019

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 lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia (di seguito Sky) e di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 09/05/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 28/03/2019), quanto segue. In data 28/06/2018 inoltrava richiesta di trasloco a Tim per cambio di abitazione. Successivamente, nel mese di luglio, si trasferiva al nuovo indirizzo, ma il servizio non veniva traslocato, non potendo quindi usufruirne e nonostante TIM continuasse a fatturare e a prelevare i relativi importi. Solo in data 11/09/2018 avveniva il trasferimento della linea voce + ADSL, ma non anche della fibra. Il 28/09/2018 (data rinvenibile, non già nel Formulario GU14, bensì nella memoria di A.E.C.I. (Associazione Europea Consumatori Indipendenti) in rappresentanza e difesa dell’istante, recante data 27/06/2019, depositata in atti), inspiegabilmente, il contratto in essere con Sky veniva cessato unilateralmente, ovvero senza alcuna richiesta da parte sua. Inviava svariati reclami, tuttavia, in considerazione dell’inerzia del gestore, decideva di stipulare un nuovo contratto. Lamenta il fatto di avere, nel frattempo, dovuto continuare a pagare le fatture pur non avendo usufruito del servizio fornito da Tim e da Sky per circa quattro mesi. Ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) rimborso delle somme pagate e non dovute; 2) storno eventuale insoluto; 3) indennizzo per ritardato trasloco della linea; 4) indennizzo per sospensione dei servizi; 5) indennizzo per cessazione dell’utenza; 6) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 7) indennizzi vari; 8) rimborso spese di procedura.

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione. Tim allega invece accordo transattivo raggiunto con l’istante e sottoscritto dalle parti in data 27/06/2019, alla luce del quale la posizione di Tim deve dunque considerarsi stralciata dal presente procedimento, che, conseguentemente, prosegue nei soli confronti di Sky.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte nei confronti di Sky, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere parzialmente accolta. L'istante riferisce di avere pagato le fatture emesse da Sky pur in assenza di servizio, pertanto ne chiede il rimborso. In particolare, alla luce di quanto affermato dall'istante nonché della documentazione agli atti, sono individuabili due distinti periodi di mancata fruizione del servizio: rispetto al primo, il dies a quo è rappresentato dal mancato trasloco, da parte di Tim, dell'utenza e, dunque, anche dei servizi offerti da Sky ad essa associati, in occasione di trasferimento ad altro indirizzo, avvenuto in data 10/07/2018, secondo quanto riportato nell'allegato provvedimento di cambio abitazione rilasciato dall'Ufficiale di Anagrafe del Comune di Russi, mentre il dies ad quem dall'effettivo trasloco della linea, compiuto da Tim in data 11/09/2018 come da comunicazione dello stesso operatore inoltrata all'istante in pari data ed allegata in atti, e così come confermato anche da quest'ultimo nel Formulario GU14; rispetto al secondo, il dies a quo è invece rappresentato dalla chiusura da parte di Sky del primo contratto (l'esistenza del quale, pur non prodotto in atti, deve tuttavia ritenersi provata alla luce delle considerazioni svolte al punto 4)), avvenuta, secondo quanto riportato nella succitata memoria di A.E.C.I., in data 28/09/2018 (circostanza mai contestata dall'operatore), a seguito di disdetta da parte dell'istante, poi revocata con missiva in pari data (28/09/2018), allegata in atti (e trattata diffusamente al punto 6)), mentre il dies ad quem dalla sottoscrizione in data 03/10/2018 del nuovo contratto con Sky, anch'esso allegato in atti, a seguito della quale l'istante fruisce nuovamente dei servizi. Ebbene, nulla quaestio rispetto al primo periodo: i disagi tecnici occorsi in sede di trasloco dell'utenza da parte di Tim risultano confermati alla luce della documentazione in atti, così come l'avvenuto pagamento a Sky dei corrispettivi richiesti, come da estratti conto allegati, a tal riguardo, dall'istante e riferibili al periodo in questione. L'istante ha dunque il diritto di ottenere da Sky la restituzione di quanto pagato dal 10/07/2018 all'11/09/2018 in assenza di servizio, ammontante complessivamente, alla luce dei succitati estratti conto, ad euro 116,80 (centosedici/ottanta) (euro 58,40 corrisposti in data 27/07/2018 + euro 58,40 corrisposti in data 28/08/2018). Rispetto al secondo periodo, la richiesta deve invece essere rigettata. L'istante chiede il rimborso di quanto corrisposto in assenza di servizio, non fornendo tuttavia alcuna prova di tale asserito pagamento (quale, ad esempio, fatture ricevute ed effettivamente saldate o estratti conto). Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio, come detto, non risulta assolto da parte dell'istante, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, ragione per la quale si ribadisce la non accoglibilità della richiesta. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Per parte Tim, ci si limita a richiamare la suddetta transazione, nella quale viene espressamente riconosciuto lo storno integrale della morosità esistente; per parte Sky, la ragione del rigetto risiede nel mancato adempimento da parte dell'istante dell'onere probatorio su di lui incombente, non risultando infatti prodotta in atti alcuna fattura ricevuta da tale operatore tale da giustificare l'accoglimento della richiesta di storno in esame. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, essendo riferibile, esclusivamente, all'operato di Tim, e dunque risultando, come tale, avere già trovato soddisfazione in virtù della transazione di cui sopra. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta. Così come indicato al punto 1), deve, comunque, anche in tal caso, distinguersi tra primo periodo (dal 10/07/2018, data di trasferimento ad altro indirizzo in assenza di trasloco dell'utenza da parte di Tim, all'11/09/2018, data di effettuazione del trasloco) e secondo periodo di sospensione del servizio (dal 28/09/2018, data di chiusura da parte di Sky del primo contratto, al 03/10/2020, data di sottoscrizione con Sky del secondo contratto). Ebbene, rispetto al primo periodo di sospensione, alla luce della documentazione in atti, la responsabilità per i disagi tecnici occorsi in sede di trasloco dell'utenza, causa del lamentato disservizio, deve, come già evidenziato al punto 1), essere ascritta a Tim, unico responsabile del corretto espletamento del suddetto trasloco, che, al riguardo, ha infatti già provveduto, in via transattiva, ad indennizzare l'istante. Nulla risulta invece dovuto da Sky, i cui servizi, tra l'altro, erano offerti avvalendosi direttamente della rete Tim, cui, pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata per quanto accaduto. Anche rispetto al secondo periodo di sospensione, nulla risulta dovuto da Sky a titolo di indennizzo per sospensione del servizio. L'istante lamenta cessazione del servizio per chiusura unilaterale da parte di Sky, in data 28/09/2018, del contratto in essere (non allegato dall'istante), fino al 03/10/2018, data di sottoscrizione del nuovo contratto (allegato dall'istante). Al riguardo, deve precisarsi che l'istante, come detto, non allega il primo contratto; allega tuttavia estratto conto da cui emerge chiaramente l'avvenuta corresponsione, fino alla data di sospensione del servizio (28/09/2018), di quanto dovuto a Sky, il che presuppone necessariamente un contratto tra le parti la cui esistenza deve dunque, sia pure implicitamente, ritenersi provata. Ciò premesso, alla

luce della documentazione in atti, ed, in particolare, di quanto riportato nella missiva inoltrata a Sky in data 28/09/2018 e ricevuta dall'operatore alle ore 17'37 (come da ricevuta di invio allegata), nella quale si chiede l'annullamento della disdetta precedentemente comunicata, la chiusura contrattuale risulta, tuttavia, contrariamente a quanto riferito dall'istante, essere stata effettuata da Sky in pari data (28/09/2018), non già unilateralmente, bensì, appunto, a seguito della suddetta disdetta, la cui revoca, presumibilmente, perveniva all'operatore a lavorazione già conclusa, da cui la necessità di un nuovo contratto, poi sottoscritto in data 03/10/2018. Non ravvisandosi, per le ragioni esposte, responsabilità imputabili a Sky, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta. La richiesta di cui al punto 5), relativa a cessazione dell'utenza in data 28/09/2018 da parte di Sky, non può essere accolta per le stesse ragioni per le quali si è ritenuto di non accogliere la richiesta di indennizzo di cui al punto precedente, relativamente al secondo periodo di sospensione. La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante, nell'unica lettera allegata, richiamata al precedente punto 1) ed inviata a Sky in data 28/09/2018, si limiti a richiedere l'annullamento della disdetta del contratto inoltrata in ragione di problemi tecnici riconducibili a Tim, intimando a Sky di mantenere attivo il suddetto contratto. Pertanto, tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo. La richiesta di cui al punto 7) non può essere accolta, non ravvisandosi ulteriori profili di indennizzo accordabili all'istante. La richiesta di cui al punto 8) può essere accolta. Stante il parziale accoglimento delle richieste avanzate e considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite legale rappresentante, si riconosce la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), liquidata forfettariamente ai sensi dell'art. 20, comma 6, della delibera n. 203/18/CONS.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/05/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia (nulla è invece dovuto da parte di Tim, alla luce dell'accordo transattivo siglato in data 27/06/2019) per le motivazioni di cui in premessa. 2. Sky Italia è tenuto a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, della delibera n. 203/18/CONS. 3. Sky Italia è tenuto altresì a pagare in favore dell'istante, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la somma di euro 116,80 (centosedici/ottanta) a titolo di rimborso di quanto pagato dal 10/07/2018 all'11/09/2018 in assenza di servizio. 4. Sky Italia è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Rita Filippini