

DELIBERA N. 52/2020

**FABIO XXX / SKY ITALIA
(GU14/177983/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29 aprile 2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare

“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di FABIO XXX del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0401428 del 23/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta il mancato recepimento delle fatture relative al servizio pay tv fornito da Sky. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: “cliente Sky da febbraio 2018, dal mese di aprile 2019 non riceve più fatture. Nonostante i numerosi reclami ha ricevuto delle mail dal servizio clienti prive di risposta. In data 20.09.2019 è stato fissato l’incontro di conciliazione che si è concluso con una archiviazione per mancata comparizione dell’operatore Sky.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) cessazione del contratto senza costi; 2) storno insoluto esistente e di prossima fatturazione fino a chiusura del ciclo; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami di euro 300,00;

Allega: Mail Sky del 09/06/2019 e del 02/07/2019, fattura di euro 57,30 riferita al periodo 01/03/2019 – 31/03/2019.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l’istante lamenta il mancato recepimento, a partire dal mese di aprile 2019, delle fatture relative al contratto sottoscritto con l’operatore convenuto a febbraio 2018, per la fruizione di servizi pay tv. Per tale ragione chiede la cessazione

del contratto, lo storno dell'insoluto ed un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Rispetto alle doglianze dell'istante, l'operatore convenuto non ha prodotto nessuno scritto difensivo né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione. Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione in atti si ritiene di non poter accogliere in nessun modo le richieste di storno dell'insoluto e di chiusura del contratto in esenzione spese, in quanto formulate genericamente, senza l'indicazione delle fatture di cui si chiede l'annullamento ed in particolare delle motivazioni poste alla base delle medesime richieste. Peraltro, si sottolinea che il mancato recepimento delle fatture, non esonera in nessun modo l'utente al mancato pagamento delle stesse, né per la medesima circostanza l'utente acquisisce il diritto alla chiusura del contratto in esenzione spese. Tale evenienza, infatti, non può essere considerata impeditiva a corrispondere quanto dovuto per l'utilizzo del servizio oggetto del contratto, in quanto l'istante ben avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, conoscere gli importi delle fatture collegandosi al servizio "Fai da Te" messo a disposizione del gestore convenuto e provvedere, quindi, al relativo pagamento. Ne consegue, dunque, per le ragioni sopra espresse, che le domande di cui ai punti 1) e 2), così come poste, non possono in nessun modo trovare accoglimento. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo si rammenta che l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Sul punto si osserva che l'istante ha prodotto nel fascicolo documentale copia di due e-mail trasmesse dal Servizio clienti Sky, rispettivamente in data 06/06/2019 e 02/07/2019, nelle quali l'operatore, nel ringraziare per il contatto, rammenta di utilizzare il servizio "Fai da te" per la gestione del proprio abbonamento. Nel fascicolo documentale nessuna segnalazione risulta essere stata depositata dall'istante. Pertanto, con nota del 18/03/2018 a firma del Responsabile del procedimento veniva richiesto all'istante di integrare il fascicolo documentale con la produzione delle segnalazioni trasmesse all'operatore. Anche in questa occasione l'istante non produceva quanto richiesto. Con l'integrazione documentale venivano infatti prodotte ulteriori copie di

mail trasmesse all'istante da Sky, ma non la documentazione espressamente richiesta. Nel caso di specie, la mancanza del reclamo scritto rende impossibile valutare innanzitutto se le mail trasmesse dal gestore sono effettivamente le risposte correlate alle segnalazioni che l'istante afferma di aver inviato, nonché se le stesse possano considerarsi esaustive rispetto al contenuto dei reclami. Peraltro si rammenta che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". Ne consegue per quanto sopra riportato che la domanda volta al riconoscimento per l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è fondata e non merita accoglimento atteso che agli atti non risulta alcun tracciamento scritto, così come invece previsto dalla normativa di settore.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Fabio XXX nei confronti dell'operatore Sky. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

2. 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.

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

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 29/04/2020

F.TO IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.