

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/85420/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 18/02/2019 acquisita con protocollo N. 0068965 del 18/02/2019

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:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 15/02/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 18/02/2019. L’istante lamenta interruzione del servizio nei confronti della società Sky Italia, d’ora in poi Sky. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue. - Con l’aggiornamento software del decoder richiesto da Sky non ha più potuto usufruire dei servizi previsti dall’abbonamento in quanto l’impianto satellitare di casa non risultava più idoneo. - Il gestore non aveva avvisato della problematica, con la conseguenza di una sospensione di 10 giorni prima di risolvere il problema; - Inviava pertanto una Pec a Sky per rappresentare il problema e chiedere lo storno dei 10 giorni di sospensione del servizio ma non riceveva risposta alcuna. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) Risarcimento per i 10 giorni di disservizio, come da Allegato A alla delibera n. 347/2018, art. 6, ovvero euro 60,00, anche in via bonaria come credito per il noleggio di film su Sky Primafila. b) Indennizzi. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 60,00.

L’operatore non ha presenziato all’udienza di discussione, né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall’art. 16, comma 2, del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono accolte come nel seguito. Preliminarmente, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell’operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all’art. 115 del C.P.C. in virtù del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”. Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la recente Determina 3/2017) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l’operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle

contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie dei cui all'art. 1218 c.c.. A sostegno delle proprie doglianze parte istante produce prima la PEC del 13/08/2018 – ore 21.38 - con cui segnala al gestore il disservizio verificatosi, poi la PEC del 24/08/2018 con cui, a fronte della risoluzione della problematica avvenuta il giorno precedente, chiede a Sky di decurtare dalla fatturazione di prossima emissione i giorni di mancati utilizzo del servizio, infine la PEC del 14/09/2018 con cui, a fronte dell'emissione di una fattura, segnala l'omesso sconto che aveva invece richiesto. La documentazione così prodotta consente dunque di accertare sia l'"an", sia il "quomodo" sia il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento, precludendo all'accoglimento della richiesta di parte attrice. Del resto, il gestore, non avendo preso parte né al procedimento in corso, né a quello – prodromico - di conciliazione, non ha fornito prova alcuna per dimostrare che l'inadempimento fosse dipeso da causa ad esso non imputabile, né ha indicato il numero di giorni previsti da carta servizi o condizioni di contratto per la risoluzione della problematica de quo. La conseguenza è che il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente (ex multis, delibera Agcom n. 4/10/CIR). Considerando che il dies a quo è il 14 agosto e che il disservizio è stato risolto il giorno 23 dello stesso mese, si contano 9 giorni che, moltiplicati per l'importo di 6 euro previsti dall'art. 6 per ogni giorno di interruzione, danno la somma di euro 54,00. Le richieste dell'istante vengono dunque integralmente accolte. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto,

DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 18/02/2019, è tenuta a 1. Accoglie integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa. 2. Sky Italia è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 54,00.

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