

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|--------|------------------|
| TITOLO | 2018.1.10.21.483 |
|--------|------------------|

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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*";

Viste 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 del 11 aprile 2013 (Linee Guida);

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 la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia- Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia- Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 09/04/2018 nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/41175 del 09/07/2018, lamentando che:

- in data 31/08/2017 sottoscriveva, presso l’Agenzia Sky di Bologna, sita in via Stalingrado, un abbonamento residenziale (promozione Start Calcio);
- a seguito di sopralluogo, i tecnici Sky comunicavano che non vi erano i presupposti per l’installazione degli apparati;
- in data 05/10/2017 Sky comunicava all’istante che la richiesta di abbonamento era stata annullata;
- a seguito di una verifica sui propri conti correnti bancari l’istante si accorgeva che in data 31/08/2017 Sky aveva prelevato dal suo conto la somma di Euro 60,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in data 08/01/2018, dopo aver contattato più volte Sky per ottenere il riaccredito della somma di cui sopra, inoltrava formale reclamo per richiedere la restituzione di quanto impropriamente incassato da Sky.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) un congruo indennizzo per i disagi procurati;
- b) la restituzione delle somme incassate da Sky;
- c) un indennizzo per mancata evasione del reclamo.

2. La posizione dell'operatore Sky

Sky, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e/o repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e) del Regolamento, nonché della convocazione dell'udienza di discussione ai sensi dell'art. 16, c. 4 del Regolamento (prot. n. AL/2018/48504 del 22.08.2018), non ha provveduto all'invio di alcuna memoria difensiva e non ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate da parte istante possono trovare accoglimento parziale.

- a) La richiesta sub a) di indennizzo per i disagi subiti dall'istante a causa della mancata attivazione del servizio può essere accolta. Da quanto esposto dall'attore infatti, risulta che, a fonte della richiesta di abbonamento avanzata dall'istante in data 31/08/2017, Sky abbia comunicato l'annullamento di detta richiesta in data 05/10/2017 (e quindi dopo 35 giorni) in violazione di quanto previsto dall'art. 1.1. dalle condizioni generali di contratto le quali prevedono che "Sky si riserva di rifiutare la richiesta di abbonamento in presenza di un giustificato motivo ... entro 25 giorni dall'attivazione della smart card". In assenza di difesa da parte dell'operatore, deve desumersi l'attivazione del servizio dato l'invio della comunicazione del 05/10/2017.

L'istante, pertanto, ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 3 del Regolamento per ritardata attivazione del servizio per i giorni successivi dal 25° dalla sottoscrizione del contratto sino



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

alla comunicazione di annullamento della richiesta di abbonamento. Pertanto, l'indennizzo va così quantificato $7,5/\text{die} \times 10\text{gg} = \text{Euro } 75,00$.

- b) La richiesta sub b) di restituzione di quanto asseritamente incassato da Sky mediante prelievo dalla carta di credito dell'istante non può essere accolta. Ai sensi del punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "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. 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 non risulta assolto da parte dell'istante che non ha fornito la prova dell'avvenuto prelievo dalla carta di credito. La richiesta in esame non può essere pertanto accolta.

- c) La richiesta sub c) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo deve essere accolta. L'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento deve essere quantificato come segue: dal 23/02/2018 (data del ricevimento della comunicazione dell'8/01/2018 + 45gg per l'esame del reclamo da parte dell'operatore previsti dalle condizioni generali di contratto) alla data dell'udienza di conciliazione del 09/04/2018 corrono 46 giorni di ritardo $\times 1 \text{ Euro}/\text{die} = \text{Euro } 46,00$.

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

Determina quanto segue

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di 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:
 - l) Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- II) Euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
- 3) La società Sky Italia X 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.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini

