

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/286308/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky Italia X (Sky Wifi)**

#### **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 01/06/2020 acquisita con protocollo n. 0234927 del 01/06/2020

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 22/05/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 01/06/2020. L’istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società Sky Italia X, d’ora in poi Sky. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante, rinviando al reclamo allegato agli atti, contesta che quanto sottoscritto non è poi stato fornito dalla società Sky. Nello specifico, la stagione calcio 2018/2019 regolarmente pagata, ha subito riduzioni e cancellazioni non previste e per le quali l’utente non avrebbe aderito all’abbonamento annuale. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: a) “Equo rimborso oltre la mancata risposta a reclamo”.

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

Preliminarmente va specificato che in data 05.01.2021, codesto Ufficio ha richiesto un’integrazione istruttoria relativamente al contratto di abbonamento, alle fatture contestate e alle ricevute di pagamento. Parte istante non ha provveduto ad alcun deposito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente come nel seguito. Nel reclamo prodotto agli atti parte istante lamenta come, pur a fronte di una rilevante ridefinizione dei contenuti compresi nel pacchetto Sky calcio con riferimento alla stagione 2018/2019 (riduzione del 30% delle partite di serie A e cancellazione dell’intero campionato di serie B), gli abbonati non siano stati posti nella condizione di poter assumere liberamente una decisione in merito al mantenimento del medesimo pacchetto o al recesso dal contratto in virtù del pagamento di penali e/o perdita di sconti e promozioni connessi alle offerte con vincolo di durata minima. Si rileva,

tuttavia, come nessuna documentazione idonea a provare detta contestazione sia stata prodotta dall'utente. Difatti, in base all'art. 2697

c.c. "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Si apprezza come nel caso di specie mancano agli atti le fatture contestate e qualsiasi riferimento relativo agli estremi delle stesse, la prova di aver provveduto al pagamento degli importi ritenuti non dovuti, nonché copia del contratto sottoscritto che avrebbe consentito di accertare l'effettiva titolarità del pacchetto controverso. Né la sola produzione di un reclamo è sufficiente per ottenere il rimborso richiesto. La richiesta di rimborso viene dunque respinta. Viene invece accolta, in termini di indennizzo, la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo inviato via PEC in data 29 marzo 2019 e mai riscontrata da Sky per quanto in atti. In relazione ad essa si nota infatti come l'operatore non solo non ha dato prova di aver risposto all'istante come invece avrebbe dovuto, ma nulla ha eccepito rispetto all'esistenza stessa del rapporto contrattuale. Atteso dunque che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "l'operatore, se 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 euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia pari all'importo computato nella misura massima di euro 300,00. Al suddetto importo l'operatore dovrà aggiungere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

#### DETERMINA

- Sky Italia X (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/06/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia s.r.l., per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami. 3. La società Sky Italia X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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