

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/147639/2019

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 10/07/2019 acquisita con protocollo N. 0303368 del 10/07/2019

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), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10/07/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 05/07/2019), quanto segue. Contesta la mancata visione di eventi calcistici in data 19/09/2018 su Sky go tramite pc e tablet. Contesta altresì violazione del Codice del consumo, così come accertato con delibera AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), emessa il 23/01/2019 in riferimento al pacchetto calcio 2018/2019. Allega pec di reclamo in data 07/05/2019, rimasta priva di riscontro da parte dell’operatore. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) indennizzo per mancata visione eventi calcistici in data 19/09/2018; 2) indennizzo per violazione Codice del consumo; 3) Indennizzo per mancata risposta a pec di reclamo in data 07/05/2019.

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. 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. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del

contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Ebbene, l'istante non allega copia di contratto con Sky cui ricondurre il lamentato disservizio (mancata visione, per motivi tecnici, degli eventi calcistici in data 19/09/2018); allega tuttavia pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) nella quale risulta espressamente indicato, a riprova dell'esistenza di rapporto contrattuale in essere tra le parti, un codice cliente al medesimo riferito. Sky, come già precisato, non risulta in atti avere contestato né il disservizio asseritamente subito né il detto codice cliente e la sua riconducibilità all'istante, né risulta, comunque, avere fornito prove a supporto di una diversa ricostruzione di quanto accaduto. I fatti così come riferiti dall'istante restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c.. Sky è dunque tenuto a corrispondere, rispetto alla giornata di lamentato disservizio (19/09/2018), l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS, pari ad euro 6,00 (sei/00) (euro 6,00 x 1 (gg. di disservizio)). La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, non rientrando nell'ambito di competenza di questo Corecom la cognizione in ordine ad eventuali violazioni del Codice del consumo di cui al D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 da parte di operatori di comunicazioni elettroniche, violazioni cui, del resto, non corrisponde alcuna fattispecie di indennizzo tra quelle espressamente previste ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. L'istante allega pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) inoltrata in data 07/05/2019 e vertente sul lamentato disservizio, cui l'operatore non prova di avere fornito riscontro. La richiesta è accolta a partire dal giorno 21/06/2019 (data di inoltro, cui aggiungere i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 05/07/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 15), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 37,50 (trentasette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 x 15 (gg. di mancato riscontro al reclamo)).

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa. 2. Sky Italia è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 6,00 (sei/00), a norma dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 6,00 x 1 (gg. di disservizio)); II. euro 37,50 (trentasette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 x 15 (gg. di mancato riscontro al reclamo)). 3. 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