

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/122400/2019

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 14/05/2019 acquisita con protocollo N. 0206289 del 14/05/2019

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 14/05/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 12/04/2019), quanto segue. Con reclamo pec del 01.10.2018 (allegato), rimasto inevaso, chiedeva spiegazioni in merito al mancato rimborso per intero della cifra concordata come da lettere Sky Italia del 19.04.2018. Di fatto sono stati rimborsati solo 50,00 euro a fronte del rimborso di euro 112,40, somma corrisposta per l’abbonamento Sky n. 21650906 chiuso in data 09.02.2018. Le fatture venivano tutte regolarmente saldate. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) rimborso della differenza di euro 62,40; 2) riconoscimento di euro 150,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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.

L'istante dal canto suo allega lettera inviata da Sky il 19.04.2018, nella quale la società riconosce all'istante il diritto al rimborso di euro 112,40 a titolo di somma corrisposta per l'abbonamento Sky n. 21650906 chiuso in data 09.02.2018, la contabile di accredito del valore di soli euro 50,00 e la pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) nella quale vengono chieste delucidazioni in merito al mancato accredito della residua somma. Sky non risulta in atti avere contestato la ricostruzione di parte istante né di 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 la somma di euro 62,40. La richiesta di cui al punto 2) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta. L'istante allega pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) inoltrata in data 10/10/2018 cui l'operatore non prova di avere fornito riscontro. La richiesta è pertanto accolta e viene riconosciuto all'istante l'indennizzo richiesto, pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00).

DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 14/05/2019, è tenuta a Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 14/05/2019, è tenuta a: 1. Accogliere 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 62,40 (sessantadue/40), quale somma residua del rimborso dell'importo di euro 112,40 corrisposto per l'abbonamento Sky n. 21650906 chiuso in data 9.02.2018 e comunicato a parte istante; II. euro 150,00 a titolo di indennizzo per 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