

DELIBERA N. 47/2022

**[REDACTED] / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/355626/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 19/11/2020 acquisita con protocollo n. 0485256 del 19/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione della parte istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare di un contratto di servizi Pay tv con Sky Italia S.p.A avente codice cliente N. [REDACTED], mediante formulario UG 321495/2020 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’errata fatturazione dei servizi pattuiti per i pacchetti Sky Base e Sky Cinema dal 2 aprile 2020, nonché l’errata fatturazione, in quanto nettamente superiore all’offerta concordata, pari ad euro 19,90 *pro mensis*.

L’utente, infatti, precisava di aver concluso l’accordo a distanza e di aver riscontrato successivamente la mancata attivazione delle predette offerte, così da vedersi costretto a chiedere la registrazione vocale in data 31 luglio 2020 a mezzo pec.

Di contro la società in data 31 agosto 2020 interrompeva l’erogazione del servizio, tanto da costringere l’istante alla presentazione della presente procedura.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 5.11.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, l’Operatore non compariva.

Pertanto, in data 19.11.2020 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) l'indennizzo per interruzione del servizio dal 31.08.2020 al 7.9.2020;*
- ii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo complessivamente quantizzato in euro 950,00.*

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore SKY Italia S.p.A., non si costituiva rimanendo di fatto contumace nell'odierno procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero, a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la prova del rapporto intercorso, dei pagamenti effettuati e della richiesta inviata, mentre incombeva sul gestore provare di aver risposto puntualmente ed in aderenza alla carta servizi alle doglianze dell'utente, ovvero, provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'assolvimento di detto onere.

Tuttavia, nel caso di specie, l'operatore rimanendo contumace prestava formale

acquiescenza alla ricostruzione fattuale offerta dal sig. [REDACTED], il quale allegava, a dimostrazione di quanto dedotto, la richiesta a mezzo pec della registrazione della chiamata del 5.1.2020, nonché la nota di riscontro di Sky Italia nella quale venivano stornati tutti gli importi fatturati per il servizio Dazon (cfr. nota credito n. 353989069 del 1.5.2020 e nota credito n.350936739 del 1.2.2020).

A differenza del ricorrente, che ha partecipato attivamente alle udienze tenutesi innanzi a questo Corecom, l'operatore SKY Italia S.p.a. ha, invece, rinunciato a presenziare alle stesse, sebbene ritualmente convocato, nè si è avvalso della facoltà di difendere la propria posizione, rinunciando a depositare, agli atti dell'odierno procedimento, memorie di difesa e/o documentazione probatoria.

Per quanto dedotto la richiesta sub *i*) può essere accolta, nella seguente misura pari ad euro 7,50 *pro die*, in aderenza al Regolamento vigente, dal 31.08.2020 al 7.9.2020, così per sette giorni per complessivi euro 52,50 (*cinquantadue,50*).

Con riferimento, poi, alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto *ii*), la stessa può essere accolta, avendo l'utente dimostrato di aver prontamente inviato un reclamo all'operatore, giusta pec del 31.7.2020.

Infatti, a mente dell'art. 9 della Carta Servizi Sky Italia s.p.a. si impegnava a valutare la fondatezza del reclamo ed offrire una risposta entro trenta giorni dal ricevimento della segnalazione tramite email, pec o messaggio sul televisore.

Pertanto non avendo l'operatore offerto in questa sede prova di puntuale riscontro alla pec del 9.1.2020 dovrà essere riconosciuto all'utente un indennizzo nella misura pari ad euro 167,50 (*centosessantasette,50*), in applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, considerando quale periodo di mancato riscontro quello ricompreso tra il 31 luglio 2020 (data del reclamo a mezzo pec), sino al 5.11.2020 (data dell'udienza di conciliazione), ossia per 67 giorni decurtati i canonici 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo, ed utilizzando il parametro di € 2,50 / *pro die* previsto dal sopracitato articolo.

Nulla sulle spese della presente procedura in quanto non espressamente richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1) Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico. Avv. [REDACTED], si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 19.11.2020 dal sig. [REDACTED], che l'Operatore provveda a:

- a) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 52,50 (*cinquantadue,50*) per mancata fruizione del servizio dal 31.08.2020 al 7.9.2020;
- b) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 167,50 (*centosessantasette,50*) per mancata risposta al reclamo ex art. 11 della delibera 73/11/CONS per quanto esposto in narrativa.

2) 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.

3) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

