

DELIBERA N. 54/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/212136/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 aprile 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 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 modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 02/12/2019 acquisita con protocollo n. 0518121 del 02/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. ((Sky Wifi) di seguito per brevità Sky) di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. xxxx lamenta la mancata visione della trasmissione degli eventi sportivi sulla piattaforma “Sky Go” nonché l’omessa risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato:

- di essere titolare del *“pacchetto sport”*;
- *“in data 19/9/2018 riscontrava la mancata visione degli eventi calcistici (Champions League) su piattaforma SkyGo. Infatti vi erano disservizi tecnici”*;
- in data 19 luglio 2019 inviava, per il tramite del legale, una PEC chiedendo all’operatore di *“voler procedere a risarcimento del danno in quanto il servizio non è stato funzionante e le fatture regolarmente pagate”*.

In data 29 novembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando:

- i) *“Indennizzo per interruzione causa mancata visione eventi”*.
- ii) *“Indennizzo per mancata risposta a pec”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito:

Sull'interruzione del servizio "Sky Go".

La domanda sub i) è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte

In primis si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Nel caso di specie la società Sky, che non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento, non ha provato di aver fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente completa interruzione del servizio "Sky Go" nel periodo 19 settembre 2018 – 2 dicembre 2019. Al riguardo si evidenzia che il primo reclamo tracciato in atti dell'istante è del 19 luglio 2019.

In mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore Sky una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per i disservizi lamentati nel suddetto periodo.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore proporzionato ai disservizi subiti, da computarsi nella misura di euro 2,50

pro die, per un massimo di euro 300,00, in base a quanto previsto per l'interruzione di un servizio accessorio dall' art. 6, comma 4, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 19 luglio 2019, giorno della prima segnalazione in atti e il *dies a quem* nel 2 dicembre 2019 (data del deposito dell'istanza di definizione).

Dunque, per il numero complessivo di 136 giorni di mancata fornitura del servizio accessorio Sky Go, parte istante ha diritto ad un indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sulla omessa risposta al reclamo

Inoltre, la richiesta dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l' "[i]ndennizzo per mancata risposta a pec" può trovare accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Facendo riferimento al reclamo inviato in data 19 luglio 2019 per PEC, per il tramite del legale incaricato, si rileva che, nel corso della presente istruttoria, vista l'assenza di memorie in atti, non risulta alcun riscontro da parte dell'operatore.

Pertanto, attesa l'assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni 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*".

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato in data 19 luglio 2019, in considerazione dei 105 giorni intercorrenti dal 19 agosto 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky) al 2 dicembre 2019, data del deposito dell'istanza di definizione, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 262,50 (duecento sessantadue/50) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al citato reclamo.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxx in data 02/12/2019 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo la mancata erogazione dei servizi su piattaforma "Sky Go" di cui al codice contratto n. xxxx.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 262,50 (duecento sessantadue/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.
5. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 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.

Firenze, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)