



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/414272/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx**

**A. M. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx A. M., del 13/04/2021 acquisita con protocollo n. 0176532 del 13/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto Sky cod. cliente n. 23076935, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 13.04.2021, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere cliente Sky dall’aprile 2019, usufruendo del pacchetto Sport; b) durante il periodo marzo-giugno 2020 non ha usufruito di alcun

servizio legato al pacchetto per la sospensione degli eventi sportivi a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;

c) nonostante ciò, Sky ha continuato a richiedere il pagamento dei canoni; d) l'utente rappresenta, inoltre, di non aver potuto beneficiare di alcuno sconto coronavirus; e) che per tali condotte l'operatore è stato già sanzionato dall'Agcm; f) di aver richiesto, con reclamo del 20 gennaio 2021, la rimodulazione o il rimborso di quanto pagato con riferimento al suddetto periodo; g) che tale reclamo restava privo di riscontri. In base a tali premesse, l'istante chiede: i. lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto corrisposto nel periodo di sospensione del servizio (marzo-giugno 2020); ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi e non ha partecipato al procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere accolte solo parzialmente per i motivi di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'utente ha domandato lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto corrisposto all'operatore durante il periodo di sospensione degli eventi sportivi per l'emergenza epidemiologica da Covid-19 (marzo-giugno 2020). Sul punto, va osservato preliminarmente quanto segue. Costituisce fatto notorio che, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19, con DPCM del 9 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6", recante "Misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale", è stata disposta la sospensione degli eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici e privati (art. 1, comma 3, lett. d) a decorrere dal 10 marzo 2020 (art. 2). Tale situazione si è protratta sino al 12 giugno 2020, data indicata dal DPCM 11 giugno 2020, all'articolo 1, comma 1, lett. e), il quale disponeva che, a decorrere dal successivo 12 giugno 2020, gli eventi e le competizioni sportive riconosciuti di interesse nazionale dal CONI, dal CIP e dalle rispettive federazioni, ovvero organizzati da organismi sportivi internazionali, fossero consentiti a porte chiuse ovvero all'aperto, senza la presenza del pubblico. Per questi motivi, tenuto conto che, a fronte della contestazione dell'istante, Sky nulla ha dedotto, considerate le disposizioni sopra riportate, si ritiene che l'istante non abbia effettivamente potuto usufruirne dei servizi Sky riferiti agli eventi sportivi nel periodo 10 marzo 2020 - 12 giugno 2020. Lo stesso utente potrebbe, dunque, aver astrattamente diritto alla rimodulazione dei canoni per il surriferito periodo di sospensione delle competizioni sportive laddove l'operatore abbia omesso di provvedere ad una adeguata scontistica in tal senso. Ciò anche in ragione del fatto che la società convenuta è stata effettivamente oggetto di un provvedimento sanzionatorio dell'Agcm (provvedimento n. 28563 reso all'esito della Adunanza del 9 febbraio 2021), il quale ha accertato che l'operatore ha dispiegato una pratica commerciale scorretta, in violazione dell'art. 22 Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2006), omettendo di fornire adeguate informazioni pubblicitarie in ordine alla possibilità per i suoi clienti di ottenere il c.d. sconto coronavirus proprio rispetto alla mancata visione delle competizioni sportive durante il periodo di lockdown rigido (marzo-giugno 2020). Tale orientamento, che riconosce il diritto alla rimodulazione dei canoni per il citato periodo, è già stato fatto proprio da diverse pronunce dei Corecom (cfr. per tutte, Corecom Umbria, delibera n. 37/2021). Tanto premesso in linea teorica, nel caso di specie si ritiene, tuttavia, che l'utente, alla luce della documentazione acquisita, abbia già goduto di tale scontistica. Anzitutto, è d'uopo rilevare che, dall'esame delle fatture Sky in atti, l'istante non usufruiva solo del pacchetto Sport ma anche di quello Sky Tv+Famiglia+Cinema, servizi di cui ha continuato a godere anche nel periodo di lockdown e per i quali quindi non sarebbe possibile disporre alcun rimborso/storno. Quanto al pacchetto Sport, lo sconto coronavirus risulta correttamente applicato (per l'importo di - € 4,56) con la fattura relativa al mese di maggio 2020 (n. 854957218); tale fattura applica, inoltre, lo sconto anche per i periodi precedenti (cfr. voce "credito mesi precedenti", per un totale di - € 30,17). Allo stesso modo, la fattura di luglio 2020 (n. 856985647) applica lo sconto anche al mese di giugno (- € 11,74). Risulta così coperto dalla scontistica Sky l'intero periodo di sospensione delle competizioni sportive (marzo-giugno 2020). Nulla può disporsi per il periodo successivo (l'istante, pur essendosi limitato a richiedere il ricalcolo per il periodo marzo/giugno 2020, ha allegato anche le fatture di luglio, agosto e settembre 2020), in quanto in tale periodo gli eventi sportivi, pur a porte chiuse, venivano regolarmente disputati e ne era possibile la fruizione televisiva. Con l'istanza sub ii, l'utente ha domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del

contratto fra le parti e 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. Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 20.01.2021 (cfr. ricevuta di consegna in atti); al contrario, l'operatore, non costituendosi, non ha provato di aver riscontrato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS. Nello specifico, in applicazione dei criteri stabiliti dall'articolo 12 del citato Regolamento (indennizzo pro die di 2,50 euro), considerando i 45 giorni liberi a favore del gestore per fornire riscontro, va riconosciuta all'istante la somma di euro 92,50 (considerando le date del 7 marzo 2021 come dies a quo e del 13 aprile 2021, giorno del deposito dell'istanza di definizione, come dies ad quem, per un totale di 37 giorni).

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/04/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 92,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to