

DETERMINA Fascicolo n. GU14/203486/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx S. - 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 S., del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0488518 del 13/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente Il sig. S. Bxxx, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di Sky Italia, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:
 - a) a giugno 2018, Sky ha comunicato ufficialmente la visibilità di sole7 partite su 10 sui propri canali mentre il resto delle partite sarebbe stato visibile su piattaforma Perform, con ulteriori costi a carico dei clienti e che, con tale condotta, Sky ha di fatto modificato le condizioni contrattuali, escludendo tre partite dall’elenco di quelle trasmesse per il servizio; b) di aver inviato lettera di reclamo a Sky chiedendo una riduzione dei costi;

- c) nel mese di marzo 2019, a fronte dell'inerzia di Sky, l'istante effettuava recesso; d) nonostante il recesso, Sky continuava comunque ad emettere fatture anche se il servizio era cessato. Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: i. indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali ii. rimborso somme pagate e non dovute e storno eventuale insoluto iii. indennizzi previsti dall'Autorità Garante iv. rimborso delle spese di procedura
2. La posizione dell'operatore Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.
 3. Motivi della decisione Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, in quanto alla modifica delle condizioni contrattuali non corrisponde alcuna tipologia di indennizzo previsto ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. Neppure la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto non è stata prodotta documentazione idonea a provare l'indebita percezione di pagamenti o l'illegittima richiesta. Le condotte contestate riguardano la riduzione del contenuto del pacchetto Calcio, relativamente alle partite non trasmesse, e la fatturazione successiva al recesso esercitato. Con riferimento alla riduzione del contenuto del pacchetto Calcio, si osserva che l'istante ha contestato per la prima volta tale circostanza con pec datata 08/08/2019, quando il vincolo contrattuale risultava ormai sciolto. Così, l'utente, constatata la mancata trasmissione degli eventi calcistici a far data da giugno 2018, benché abbia dichiarato di essere appassionato di calcio e del "campionato di serie A che anche per il triennio 2018/2021 è sempre stato pubblicizzato da Sky come visibile per intero sui propri canali agli stessi prezzi degli altri anni" e che "L'elemento poc'anzi rappresentato è stato determinante al fine del rinnovo del contratto anche per l'anno 2018/2019" non ha comunque ritenuto di contestare all'operatore la mancata trasmissione degli eventi calcistici fino ad agosto 2019, manifestando un contegno dichiarativo dell'interesse a continuare a fruire dei servizi in abbonamento senza dolersi della riduzione dei contenuti. In ogni caso, si osserva che i reclami debbano rispondere a determinati requisiti, tra cui l'attualità dell'interesse e la tempestività. È necessario cioè che l'interesse effettivo alla base del reclamo sia la risoluzione della problematica in oggetto nel più breve tempo possibile o il riconoscimento dell'indennizzo per il disservizio occorso, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede. In caso contrario si andrebbe a giustificare la presentazione di reclami tardivi, il cui unico scopo è quello di ottenere un ristoro monetario "sostitutivo" di quello principale, giustificando perciò comportamenti atti ad abusare di un diritto, pur sempre garantito dal Regolamento, ma per uno scopo diverso. Nel caso di specie, il reclamo risulta presentato in data 08/08/2019, cioè trascorso quasi un anno dal rilievo della circostanza lamentata e quando il vincolo contrattuale risultava ormai sciolto. Con riferimento, invece, alla fatturazione successiva al recesso, si osserva che l'istante ha prodotto un fax del 01/03/2019 con il quale avrebbe preteso lo scioglimento del vincolo contrattuale. Tuttavia, non è possibile riscontrare il ricevimento da parte dell'operatore. In particolare, non è stato prodotto alcun documento o fornita indicazione da cui possa desumersi l'esattezza del numero di fax utilizzato e l'idoneità di tale strumento per notiziare Sky circa la volontà di sciogliere il vincolo. Tale dato, peraltro, non risulta né dai documenti prodotti, né dalle fatture, né dal sito web della società. In mancanza di tale riscontro, secondo l'orientamento di questo Corecom "Nessuna responsabilità è imputabile all'operatore per la mancata lavorazione del recesso qualora l'utente non produca, come nel caso di specie, alcun documento attestante l'esercizio del proprio diritto di recesso, né, tantomeno, alcuna attestazione comprovante il ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'operatore" (Corecom Lazio, delibera n. 42/10). Piuttosto, il recesso risulta dalla dichiarazione di consegna apparati del 24/07/2019, firmata per ricevuta dal Centro Servizi Sky, in cui l'istante dà atto della cessazione del contratto. Conseguentemente, le fatture e i pagamenti successivi alla data del 24/07/2019 risulterebbero non dovuti, ma l'istante non ha prodotto la relativa documentazione. Alla luce di tali considerazioni, la formulata richiesta di storno insoluto e/o rimborso di somme non può essere accolta. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita invece di essere accolta, in quanto risulta allegata pec di reclamo inoltrata in data 08/08/2019, con indicazione dei riferimenti dell'istante, del relativo codice cliente e delle doglianze rappresentate (tra cui la contestazione di fatture successive al mese di marzo 2019). L'operatore, d'altro canto, non ha provato di aver fornito alcun riscontro. Nel caso di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) e fino al

ricevimento di un'adeguata risposta da parte del gestore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si deve fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con il gestore sul suo specifico caso; generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se il gestore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione (a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste). Ebbene, nel caso di specie, non risulta che l'utente abbia ricevuto alcuna risposta in ordine al reclamo, né che il gestore si sia presentato all'udienza di conciliazione. Ciò posto, la richiesta è accolta a partire dal giorno 22/09/2018 (data di inoltro del reclamo a cui sono aggiunti 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 13/11/2019 (data di deposito dell'istanza di definizione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 52), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 130,00 (centotrenta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (€ 2,50 x 52 gg. di mancato riscontro al reclamo). Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. per il rimborso delle spese di procedura non può essere accolta considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese giustificate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 13/11/2019, è tenuta a 1. corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Spese di procedura compensate.

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