

DETERMINA n. 9 Fascicolo n. GU14/196977/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

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. 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 30/10/2019 acquisita con protocollo n. 0464556 del 31/10/2019;

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:

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. 3639xxx, lamenta la mancata visione della trasmissione degli eventi sportivi per un'intera giornata, nonché l'omessa risposta al reclamo.

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

- titolare di contratto con l'operatore Sky *“con pacchetti Cinema+Sport+Tv”*, a far data *“13/6/2019, [riscontrava] un disservizio generalizzato su numerosi e diversi canali”*;
- *“contattava il sito www.skytv.it nella sezione fai da te per verificare il sussistere del disservizio, ma era impossibilitato causa sito non disponibile”*;
- *“compariva un messaggio a video, ove veniva notificato da parte [della società Sky] l'esistenza di un disagio tecnico diffuso”*;
- *“sul sito www.skytv.it veniva ufficialmente comunicato la sussistenza di tale disservizio tecnico”*
- in data 17 giugno 2019 inviava, per il tramite del legale, una comunicazione a mezzo PEC dove chiedeva l'indennizzo *“per il disagio tecnico subito”*.

In data 25 ottobre 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 *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00”*:

- i) *“Indennizzo per mancata visione eventi del 13-6-2019”*.
- 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 via preliminare si evidenzia 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;

Sull'interruzione del servizio di pay-tv.

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 alla completa interruzione del servizio pay-tv nella giornata 13 giugno 2019; in mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore Sky una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il lamentato disservizio.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore proporzionato ai disservizi subiti, da computarsi nella misura di euro 3,00 *pro die*, in base a quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 2, e 13, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi, atteso che trattasi di *“servizi di televisione a pagamento”*.

Dunque, parte istante per la giornata *de qua* ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 3,00 (tre/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 delibere 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 17 giugno 2019, in considerazione dei 105 giorni intercorrenti dal 18 luglio 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky) al 31 ottobre 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.

DETERMINA

- La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa 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 3,00 (tre/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo la mancata erogazione dei servizi Pay-tv di cui al codice contratto n. 3639xxxx.

1. 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.

2. 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.

3. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 dirigente

Cinzia Guerrini