

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/297239/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****B. - 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 Cxxx B., del 26/06/2020 acquisita con protocollo n. 0274212 del 26/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Sono cliente con Sky italia s.p.a. da oltre 16 anni con abbonamento Full, oltre al Multiscreen, come da contratto sottoscritto. Tale accordo prevedeva un canone mensile per la visione di tutta la Serie A, Champions, altre competizioni sportive oltre al cinema ecc. Purtroppo, senza alcuna comunicazione, per il periodo agosto 2018 ad agosto del 2019 sky s.p.a. toglieva unilateralmente dal palinsesto le partite di serie A e la Champions (passate sul canale DAZN) senza ridurre il

canone. Pertanto, incassavano in maniera arbitraria una somma maggiore rispetto a quella contrattualizzata. Inoltre, chiedevano illegittimamente il canone mediante il pagamento in 4 settimane e non mensile per il periodo intercorrente ottobre del 2017 a marzo del 2018. L'istante formulava le seguenti richieste: - Restituzione della metà del canone già pagato oltre alla restituzione di una parte della fatturazione in 4 settimane. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.100,00

La società Sky in sede di conciliazione non era rappresentata. La società Sky non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

L'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sempre in via preliminare si osserva che l'indennizzo forfettariamente determinato in € 1100,00, seppur non espressamente inquadrato fra quelli previsti dalla vigente delibera Agcom 347/18/CONS, alla luce dei poteri correttivi dell'istanza riconosciuti al Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 43/12), e in base alle allegazioni di fatto compiute, può essere valutato ai fini dell'inadempimento del gestore ed alla liquidazione di una somma in via equitativa. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Occorre premettere che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste da codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra 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. Sky, non costituendosi e sottraendosi al confronto con l'utente, non ha contestato alcunché. Nel merito della vicenda, va ricordato che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'adunanza del 23 gennaio 2019, ha esaminato due distinte condotte poste in essere da Sky, di seguito riportate: "Condotta sub a): nella fase di presentazione dell'offerta SKY ha fornito, ai potenziali nuovi clienti, informazioni ingannevoli inerenti all'offerta relativa al calcio e, in particolare, al pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19; Condotta sub b): nella fase di gestione di contratti già attivi SKY, a fronte del significativo ridimensionato dei contenuti del pacchetto SKY Calcio (e in particolare la riduzione del 30% delle partite trasmesse di serie A e la totale eliminazione delle partite di serie B), non ha permesso ai propri abbonati, interessati prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, di poter effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto, inducendoli al rinnovo del contratto nell'erronea convinzione di poter fruire dei medesimi contenuti rispetto a quanto originariamente sottoscritto, con l'imposizione di addebiti dei costi mensili invariati, oppure a recedere dal contratto a titolo oneroso." Accertata la violazione dell'art. 21, co.1, lett. b) e degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo per l'ingannevolezza dell'attività promozionale di SKY, fondata sulla mancata evidenziazione delle caratteristiche principali del prodotto e l'indebito condizionamento esercitato dal professionista nei confronti dei propri abbonati al pacchetto SKY Calcio a seguito della consistente riduzione del suo contenuto del suddetto pacchetto, obbligandoli ad optare per il mantenimento del contratto con i relativi addebiti dei costi mensili, oppure in alternativa il recesso dal contratto a titolo oneroso; l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato vietava la diffusione o reiterazione delle anzidette condotte, irrogava le conseguenti sanzioni e disponeva la pubblicazione di dichiarazione rettificativa ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo. Non solo. E' indirizzo consolidato che per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003), deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che

in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti (v. Corecom Lazio Delibera n. 58/11; Corecom Lombardia Delibera n. 59/11). Nel caso in esame, si ritiene equo, richiamati i principi sopra enunciati, il riconoscimento dell'indennizzo di € 100,00 per l'inadempimento posto in essere da SKY. Alla luce dell'accertato inadempimento di SKY, è legittima, pure, la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo. L'istante, difatti, ha allegato pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) inoltrata in data 31/3/2020 e vertente sul lamentato disservizio, cui l'operatore non prova di avere fornito riscontro. L'indennizzo spetta nella misura massima di € 300,00 ex art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. Relativamente alla richiesta di restituzione degli importi pagati in eccedenza per le fatture, la stessa trova parziale accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di SKY SPA., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Non avendo contezza questo Corecom se parte istante sia ancora abbonato con il gestore il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" ossia di permanenza della fatturazione a 4 settimane.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, € 400,00 nonché le somme erose nel periodo di applicazione della fatturazione a 28 gg.

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