

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/208330/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky Italia

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/11/2019 acquisita con protocollo N. 0505520 del 22/11/2019

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:

L’utente, nella propria istanza depositata in data 22/11/2019 a seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi nella medesima data, ha contestato gli addebiti fatturati per inadempimento contrattuale, da parte dell’operatore Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di essere già cliente Sky con il pacchetto calcio di aver mantenuto l’abbonamento per il periodo 2018/19 solo perché l’operatore aveva comunicato la trasmissione delle 10 partite del campionato di Serie A di calcio stagione 2018/19. Purtroppo alla prima giornata di campionato Sky ha ceduto i diritti di 3 partite a DAZN, cosicché gli utenti SKY hanno potuto vedere solo 7 partite su 10, con un calo del 30% del prodotto pagato. L’utente ha pagato un canone di 52,00 euro al mese. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) il rimborso del 30 % delle bollette relative al periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 pari a 187,20 euro; b) il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto; c) il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. a) La domanda sub a) è da rigettare. Preliminarmente si rileva che non avendo Sky contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente. Nonostante ciò, non può non rilevarsi come, nel caso di specie, l’istanza risulti carente di documentazione comprovante la sussistenza di un inadempimento da parte dell’operatore. In particolare, l’istante non ha fornito la prova di aver provveduto al pagamento degli importi contestati, omettendo di produrre la ricevuta di pagamento del bollettino o, in caso di addebito sul proprio c/

c, di depositare l'estratto conto in cui poter riscontrare il prelievo dell'importo di cui ha richiesto il rimborso. Inoltre, mancano agli atti le fatture contestate e qualsiasi riferimento relativo agli estremi delle stesse, nonché copia del contratto sottoscritto. La sola produzione di un reclamo, non è sufficiente per ottenere la restituzione di un importo, poiché nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Infatti, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Pertanto, poiché tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante che non ha fornito la prova dell'avvenuto pagamento degli importi contestati, la richiesta in esame non può essere accolta. b) La domanda sub b) è da rigettare. In particolare, la richiesta si ritiene infondata poiché non pertinente rispetto al disservizio lamentato. Infatti, secondo la ricostruzione della vicenda, prospettata dallo stesso istante, l'oggetto della contestazione non è l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, bensì l'arbitraria variazione delle condizioni contrattuali attuate dall'operatore, pregiudizio che oltre a non rientrare tra le fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, non risulta provato per le ragioni esposte al precedente punto sub a), e pertanto, ai fini del riconoscimento di un indennizzo, non può essere applicato il principio analogico, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento. Alla luce di ciò, la domanda deve essere rigettata. c) La domanda sub c) è da accogliere. In particolare, in atti è presente la PEC di reclamo del 18/04/2019 che non risulta riscontrata dal gestore e di cui parte istante fornisce la ricevuta di avvenuta consegna. In tale occasione l'istante lamenta il mancato adempimento contrattuale di Sky dichiarando quanto sostenuto in premessa e chiedendo di essere rimborsato per non aver usufruito del servizio come pattuito. Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "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". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, è pari all'importo da computarsi nella misura massima di euro 300,00.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/11/2019, è tenuta a corrispondere euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo a). 2. La società Sky Italia X è tenuta altresì a corrispondere, sulle somme oggetto di rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini