DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/230009/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX , del 16/01/2020 acquisita con protocollo N. 0020625 del 16/01/2020

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'istante, nel lamentare un problema con Sky Italia, nella domanda introduttiva del procedimento ha rappresentato che in data 23.01.2019 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sentenziato “La società S k y Italia S r l, non ha informato adeguatamente i potenziali nuovi clienti che, attraverso il pacchetto S K Y Calcio, per la stagione 2018/2019 non sarebbe stato possibile visionare tutte le partite per ciascuna giornata della serie A. Inoltre, non ha posto in essere alcun comportamento che consentisse all’abbonato SKY Calcio, interessato prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, di poter effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto S K Y CALCIO, rispetto a quanto era stato originariamente sottoscritto, il quale non avrebbe più incluso la visione di tutte le partite di serie A e di serie B, imponendogli di subire gli addebiti dei costi mensili, tra l’altro in misura invariata, relativi a tale pacchetto, oppure di recedere dal contratto SKY a titolo oneroso. Tali pratiche sono state considerate scorrette ai sensi dell’artt. 21 c.1 lettera b) 24 e 25 del Codice del Consumo. " Per gli asseriti disservizi richiede: 1)Indennizzo per violazione al codice del consumo; 2) Indennizzo per mancata risposta a p e c

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

Premesso che 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. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ., 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 ed 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. Ebbene, l'istante non allega copia di contratto con Sky cui ricondurre il lamentato disservizio (mancata visione, per motivi tecnici, degli eventi calcistici per la stagione 2018/2019); allega tuttavia pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) nella quale risulta espressamente indicato, a riprova dell'esistenza di rapporto contrattuale in essere tra le parti, un codice cliente al medesimo riferito. Sky, come già precisato, non risulta in atti avere contestato né il disservizio asseritamente subito né il detto codice cliente e la sua riconducibilità all'istante, né risulta, comunque, avere fornito prove a supporto di una diversa ricostruzione di quanto accaduto. I fatti così come riferiti dall'istante restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c.. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, non rientrando nell'ambito di competenza del Corecom la cognizione in ordine ad eventuali violazioni del Codice del consumo di cui al D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 da parte di operatori di comunicazioni elettroniche, violazioni cui, del resto, non corrisponde alcuna fattispecie di indennizzo tra quelle espressamente previste ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. L'istante allega pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna) inoltrata in data 05/09/2019 e vertente sul lamentato disservizio, cui l'operatore non prova di avere fornito riscontro. La richiesta è accolta a partire dal giorno 21/10/2019 (data di inoltro, cui aggiungere 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 20/01/2020 (data di presentazione della richiesta di definizione della controversia in argomento, non avendo Sky aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 91), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 227,50 (duecentoventisette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 x 91 gg. di mancato riscontro al reclamo).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/01/2020, è tenuta a corrispondere, per il GU14/23009/20 e per le motivazioni di cui in premessa, al sig. XXXXXXXXX, l'indennizzo di euro 227,50 (duecentoventisette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS per mancato riscontro al reclamo. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata

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
Francesco Di Chiara