

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/109536/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

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 Regione 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 XXXX XXXX, del 10/04/2019 acquisita con protocollo N. 0159254 del 10/04/2019

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:

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito istante) nella propria istanza ha descritto i fatti come segue. Nel mese di Giugno dell'anno 2018, ha stipulato contratto per la fruizione del servizio Sky Tv comprensivo dei pacchetti "Sky Sport" e "Sky Calcio". In data 14/06/2018 è stato attivato il pacchetto Sport ma non il pacchetto Calcio. Pertanto, ha sporto profusi reclami senza sortire effetto alcuno. Tra le varie contestazioni avanzate si segnala il reclamo del 13/09/2018 inviato a mezzo Fax di cui allega copia. Il Servizio Sky Calcio veniva attivato, con rilevante ritardo, solo a far data dal 09/10/2018. L’istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) Indennizzo per ritardata attivazione del servizio Sky Calcio dal 14/06/2018 al 09/10/2018, per un totale di 118 giorni; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 29/10/2018 ad oggi, per un totale di 164 giorni; 3) Ripetizione dei canoni sostenuti e non dovuti in riferimento periodo di disservizio; 4) Rimborso per spese di procedura ed assistenza.

Sky Italia srl (di seguito Sky) non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si rileva che la società Sky non ha presenziato l'udienza di conciliazione e neppure ha presentato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento di definizione. Trattandosi di fattispecie inerente a rapporti contrattuali la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 Cod.civ. pertanto vale quanto affermato dall’AGCOM, al punto III.4.2. della delibera 276/13/CONS, sull’onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione

giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra 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." Posto quanto sopra, le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate, seppure le stesse saranno valutate tenuto conto della documentazione a supporto allegata riguardante i fatti posti a fondamento delle richieste. Nel merito l'istante lamenta il ritardo nell'attivazione del Servizio Sky Calcio, richiesto nell'ambito di un più ampio contratto che sostiene avere stipulato nel mese di giugno 2018, e che asserisce sia stato reso fruibile solo a far data dal 09/10/2018. Preliminarmente si rileva che l'istante non ha depositato copia del contratto dal quale dedurre la data, i servizi richiesti e i relativi corrispettivi dovuti. Inoltre, seppure l'istante dichiara di avere inoltrato "profusi reclami", dalla documentazione in atti non risulta altra segnalazione oltre al reclamo inviato via fax il 13/09/2018 nel quale contesta il disservizio in argomento. Posto quanto sopra, in relazione alla richiesta di cui al punto 1) indennizzo per ritardata attivazione del servizio Sky Calcio dal 14/06/2018 al 09/10/2018, la stessa può essere parzialmente accolta con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, a partire dalla data del 13.9.2018, giorno in cui Sky è stata resa edotta del disservizio attraverso la ricezione del reclamo, fino al 9/10/2018 giorno di attivazione del Servizio Sky Calcio, così come dichiarato dall'istante.. La Società Sky è tenuta, pertanto, a corrispondere un indennizzo di euro 78,00, per 26 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio Sky Calcio, ai sensi dell' art. 13, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 29/10/2018 ad oggi, per un totale di 164 giorni, la stessa non è accolta nella considerazione che l'unico reclamo in atti inviato il 13/09/2018, inerente la richiesta di attivazione del Servizio Sky Calcio, è stato riscontrato il 09/10/2018, mediante l'attivazione del servizio, quindi entro i 30 giorni contrattualmente previsti. Neppure la richiesta di cui al punto 3) Ripetizione dei canoni sostenuti e non dovuti in riferimento periodo di disservizio, può essere accolta tenuto conto che l'istante non ha depositato in atti copia del contratto o documenti di fatturazione dal quale evincere i servizi fatturati e nella considerazione che l'indennizzo di cui al precedente punto 1) è stato applicato per intero seppure il ritardo nell'attivazione riguardi esclusivamente il servizio Sky Calcio e non l'intero pacchetto di servizi Sky contrattualizzato. Infine in relazione alla richiesta di cui al punto 4) Rimborso per spese di procedura ed assistenza, tenuto conto del comportamento complessivamente assunto dalle parti, si ritiene equo liquidare l'importo di euro 50,00.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/04/2019, è tenuta a : - corrispondere euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura. - euro 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio Sky Calcio.

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