



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/148585/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx C. - 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 Gxxx C., del 12/07/2019 acquisita con protocollo n. 0307340 del 12/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’istante, titolare del codice cliente Sky n. 15326291, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 12.07.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando che, nel corso del mese di giugno 2018, Sky ha comunicato ufficialmente che saranno visibili solo 7 partite su 10 sui propri canali, mentre il resto sarà visibile su piattaforma Perform, con addebito di ulteriori costi a carico dei clienti. L’utente sostiene che, in tal modo, l’operatore abbia di fatto modificato le condizioni contrattuali, escludendo n. 3

partite dall'elenco di quelle trasmesse per il servizio in questione. Pertanto, l'istante provvedeva ad inviare formale reclamo senza ricevere alcuna risposta. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami; ii. gli altri indennizzi previsti dall'autorità garante delle telecomunicazioni; iii. il rimborso fatture pregresse e lo storno fatture future; iv. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Sky Italia non si è costituito nel presente procedimento.

3. Motivazione della decisione: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richiesteformulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza è fondata. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra 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. Con riferimento alla vicenda de qua, a fronte dell'invio del reclamo commerciale (del quale è stata fornita prova documentale, cfr. messaggio pec del 11.03.2019), l'operatore avrebbe dovuto provare per iscritto di aver prontamente riscontrato. Al contrario, Sky Italia s.r.l., scegliendo di non presenziare alla presente fase di definizione, ha omesso di fornire qualsiasi apporto informativo e documentale utile alla ricostruzione della vicenda. L'operatore non ha, pertanto, assolto al proprio onere probatorio (art. 2697, co. 2, c.c.). Deve pertanto trovare applicazione l'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Quanto alla quantificazione, il dies ad quem va individuato nel giorno 26.04.2019 (ossia al quarantacinquesimo giorno successivo al reclamo dell'11.3.2019 reclamo allegato in atti), mentre il dies ad quem va posto nel giorno 18.06.2019 (data dell'udienza di conciliazione). Ne risulta che è dovuto un indennizzo pari a complessivi € 132,50 (pari ad € 2,50x53 giorni di ritardo). Con l'istanza sub ii., l'utente ha richiesto genericamente l'applicazione degli indennizzi previsti dall'Autorità. La domanda non è meritevole di accoglimento in quanto eccessivamente generica, sollecitando in tal modo l'utente un esame officioso e non meglio definito sull'intera dinamica della relazione contrattuale oggetto di controversia, circostanza che pregiudica essenzialmente i principi, valevoli anche nel procedimento davanti ai Corecom, della domanda e della corrispondenza fra chiesto e pronunciato (artt. 99 e 112 c.p.c.). Con l'istanza sub iii., l'utente ha domandato il rimborso delle fatture arretrate e lo storno di quelle future. Anche tale istanza non appare meritevole di accoglimento. Con riguardo al rimborso delle fatture precedenti, infatti, da un lato non è stata data prova dell'effettivo pagamento delle stesse (condizione essenziale, in base all'orientamento dell'Autorità, per poter procedere ad un ordine di rimborso); inoltre, il rimborso pare evidentemente iniquo in ragione del fatto che l'istante ha comunque avuto modo di fruire del servizio nel periodo precedente. Allo stesso modo, non può essere accolta la domanda volta allo storno delle "fatture future", presupponendo tale richiesta la verifica della illegittimità in avvenire della fatturazione Sky, verifica oggettivamente impossibile. Da ultimo, quanto all'istanza sub iv., relativa alle spese della procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare proporzionato e corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/07/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 132,50 oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché a corrispondere € 50,00, a titolo di spese della procedura.

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