

DETERMINA Fascicolo n. GU14/296482/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx 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 Cxxx C., del 24/06/2020 acquisita con protocollo n. 0271365 del 24/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig Cxxx C., all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di Sky Italia, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: “ . In data 10 ottobre 2019 il Sig. Carmelo Campo, dopo aver esercitato il diritto di recesso dai servizi televisivi offerti da Sky Italia s.r.l., ha avviato una chat con lo stesso fornitore al fine di valutare eventuali nuove offerte migliorative anche sotto il profilo tecnologico; 2. Nel corso della chat, l’operatore Sky (codice SKYR0814) ha proposto – dietro revoca della disdetta – una serie di iniziative promozionali personalizzate così riassumibili: 1) trasloco

dell'impianto al nuovo domicilio al costo di € 39 una tantum (anziché € 99); 2) sconto del 50% sul costo dell'abbonamento per 1 mese; 3) fornitura del decoder Sky Q Black a € 9 una tantum (anziché € 219); 3. Il pacchetto proposto è stato quindi accettato e concluso con la prevista procedura di adesione e registrazione on line; 4. All'esito dell'avvenuto trasloco dell'impianto (29/11/2019) Sky ha omesso di applicare in parte i termini della promozione concordata; 5. Nei cicli di fatturazione successivi, infatti, sono stati correttamente applicati unicamente i costi per la fornitura del decoder e per il trasloco dell'impianto, quest'ultimo opportunamente rettificato solo a seguito di reclamo via chat del 4 gennaio 2020 e riscontrato da Sky via mail il 7 maggio 2020, comunque senza emissione del documento contabile di storno (nota di credito per € 31,00); 6. Fino ad oggi Sky Italia s.r.l. ha però omesso di applicare lo sconto del 50% sul costo di 1 mese dell'abbonamento, continuando ad addebitarne il costo pieno. Tutte le fatture sono state prontamente contestate a mezzo chat ed in forma scritta con l'invio di apposite PEC (per un totale di 5 contestazioni/reclami nel periodo 4 gennaio - 4 maggio 2020). Per quanto qui di interesse, tutti i reclami sono rimasti senza riscontro.". Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: "Provvedere al rimborso di € 56,25 pari allo sconto del 50% per 1 mese di abbonamento; 2. Provvedere all'emissione della nota di credito di € 31,00 per la rettifica contabile del maggior costo inizialmente addebitato per il trasloco dell'impianto (rif. fattura 610230793 del 01/12/2019); 3. Provvedere al pagamento dell'indennizzo previsto per omessa o ritardata risposta nei reclami ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - art. 12 (all. A delibera 347/18/CONS)" e in riferimento ai termini di cui all'art. 9 della "Carta Servizi Sky", nella misura massima di € 300,00 (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo a partire dal 4 gennaio per un totale - conteggiato alla data odierna - di 128 giorni e un ammontare complessivo di € 320,00)".

SKY non ha depositato alcuna memoria difensiva, e tanto vale ai fini dell'applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c., applicabile, per analogia, anche in questa sede.

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. 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 richiesto 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 possono 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. Qui l'utente ha depositato la chat con l'operatore dalla quale si desume quanto dichiarato in istanza. Tuttavia non ha prodotto i reclami che assume di avere inviato e non ha prodotto le fatture contenenti gli assunti illegittimi addebiti. Sky, non costituendosi e sottraendosi al confronto con l'utente, non ha contestato alcunché. E' indubbio 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, richiamati i

principi sopra enunciati, il riconoscimento, in via equitativa, dell'indennizzo di € 150,00 per l'inadempimento posto in essere da SKY.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/06/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo complessivo di euro 150,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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