CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/209066/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx
P. - 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 Txxx P., del 25/11/2019 acquisita con protocollo n. 0509010 del 26/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Sky n. 8851766, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 25.11.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando l’interruzione del servizio relativo alla piattaforma Sky go in data 19.09.2018. L’istante ha altresì dedotto di aver inoltrato pec di reclamo in data 20.09.2018 rimasta senza riscontro. In base a tali

premesse, l'istante ha chiesto: i. L'indennizzo per interruzione del servizio; ii. L'indennizzo per mancata risposta a reclamo. Nel complesso, l'istante ha chiesto la corresponsione di indennizzi per € 500,00.

L'operatore Sky Italia S.p.A. non ha presentato memorie, né è intervenuto nel corso del procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento come di seguito precisato. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio. La richiesta è fondata nei limiti quantitativi appresso indicati. 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. Nel caso in esame, l'istante ha allegato di aver subito l'interruzione totale del servizio relativo alla visione di eventi calcistici sulla piattaforma Sky go in data 19.9.2018. L'operatore non si è costituito, in tal modo è venuto meno all'onere di provare la non imputabilità dell'inadempimento. E' pertanto dovuto, in favore dell'istante, l'indennizzo regolamentare da interruzione del servizio nei termini di cui sopra. Quanto alla determinazione dell'indennizzo, deve farsi riferimento a quanto prevede l'art. 6, comma 1, delibera Agcom n. 203/18/CONS, il quale recita: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Orbene, nel caso in esame, l'utente ha dedotto l'esistenza di un solo giorno di interruzione, in data 19.9.2018. Pertanto, sarà dovuto un indennizzo a tale titolo pari ad € 6,00. Quanto all'istanza sub ii., l'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. L'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 20.9.2018; al contrario, l'operatore, non costituendosi, non ha provato di aver riscontrato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/ CONS, nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate anche in assenza di richiesta espressa, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera n. 203/18/ CONS, appare 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 25/11/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma di € 6,00, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio nonché la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Il gestore è tenuto, altresì, a corrispondere la somma di € 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