

DELIBERA N.46

**XXX COSTABILE / SKY ITALIA XXX (SKY WIFI)
(GU14/351950/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX COSTABILE del 11/11/2020 acquisita con protocollo n. 0471325 del 11/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“In data 26/06/2020 accettavo, mediante chat presente all'interno dell'area personale, la proposta di Sky per la riattivazione del mio abbonamento. L'offerta prevedeva i pacchetti Sky TV, Sky Cinema, Sky Sport, Sky Calcio e i servizi Sky HD e Sky On Demand. Malgrado rassicurazione che l'offerta sarebbe stata attivata immediatamente ed al massimo entro le 24 ore successive, i servizi non venivano riattivati, nonostante i ripetuti solleciti effettuati tramite la chat che mi rassicuravano sul fatto che l'attivazione sarebbe avvenuta quanto prima. Infine, visto il perdurare della mancata attivazione, invio PEC di reclamo in data 03/07/2020 sollecitando il rispetto del contratto alle condizioni pattuite. Ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta al reclamo, i pacchetti non sono stati riattivati, e non ho ricevuto alcuna comunicazione che giustifichi la mancata attivazione dell'abbonamento come previsto dall'art 1 comma 1 delle Condizioni Generali di abbonamento residenziale secondo cui "Sky si riserva di rifiutare la Richiesta di Abbonamento, in presenza di un giustificato motivo (ad es. invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della Smart Card ecc.) entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato”.* A fronte di quanto argomentato, ha domandato : *“Chiedo gli indennizzi secondo quanto previsto dall'articolo 4 comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per i servizi non accessori Sky TV, Sky Cinema, Sky Sport, Sky calcio; dall'articolo 4 comma 3 per i servizi accessori Sky HD e Sky On Demand e dell'articolo 12 per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato memoria o documentazione difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente.

L'istante ha lamentato la mancata riattivazione del servizio e dell'offerta cui ha aderito il 26 giugno 2020. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della

controparte; è il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento (ex multis, Cassazione civile sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996, sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634) Questi dunque, ai sensi dell'art. 1218 c.c., per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili.

All'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che l'istante ha chiesto la riattivazione del proprio abbonamento e dell'offerta cui ha aderito, secondo quanto risulta dalla chat intercorsa con l'operatore, allegata in atti. Quest'ultimo nel corso della conversazione ha affermato di *“aver provveduto in data 26 giugno 2020 a riattivare il contratto e ad acquisire l'adesione all'offerta descritta”*, ma il ricorrente contesta tale circostanza, sostenendo che i servizi non sono mai stati attivati. La società, nel caso di specie, non ha dato prova dell'adempimento della propria obbligazione, ovvero di aver provveduto ad attivare i servizi richiesti nei tempi contrattualmente previsti, né ha dato prova di eventuali motivi tecnici che non le hanno consentito l'attivazione entro i termini contrattuali. Invero questi, non costituendosi nell'odierno procedimento, non ha fornito alcuna giustificazione in merito al proprio inadempimento, né ha fornito i chiarimenti richiesti dall'Ufficio ex art. 18, comma 2, del Regolamento, conseguentemente deve propendersi per la sua responsabilità ex art. 1218 c.c. L'utente ha sporto reclamo, a mezzo PEC, del 3 luglio 2020, documentato agli atti, rimasto peraltro senza riscontro; non avendo il gestore, nemmeno in quella sede, giustificato la mancata attivazione di quanto concordato in sede di stipula contrattuale, adducendo, ad esempio, la presenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi così come peraltro previsto dall'art. 1, comma 1, delle C.G.A., secondo cui *“Sky si riserva di rifiutare la Richiesta di Abbonamento, in presenza di un giustificato motivo (ad es. invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della Smart Card ecc.) entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato”*, si ritiene, fra l'altro, che non abbia agito in ossequio a criteri uniformi di trasparenza e chiarezza.

Alla luce di tutto ciò, deve dunque essergli riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 13, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la mancata attivazione del servizio pay TV. Con riguardo al periodo indennizzabile, esso va considerato dal giorno in cui sarebbe dovuta intervenire l'attivazione dei servizi secondo le C.G.A. ovvero dal 26 giugno 2020 (data di adesione all'offerta), fino al giorno 11 novembre 2020 (data in cui ha presentato istanza di definizione), pari a 138 giorni. Perciò l'utente ha diritto ad un indennizzo dell'importo di euro 414,00 (quattrocentoquattordici/00), per la mancata attivazione del servizio Sky così calcolato $138 \times 3 = 414,00$ Euro.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dalla documentazione in atti, emerge un reclamo del 3 luglio 2020, a mezzo PEC, non riscontrato. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale

ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la quantificazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 3 luglio 2020 (data del reclamo scritto) e l'11 novembre 2020 (data dell'istanza di definizione, posto che l'operatore non si è presentato in sede di conciliazione), corrispondente a 101 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 252,50 (duecentocinquanta/50), così calcolato $110 \times 2,50$.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Sky Italia XXX (Sky Wifi) è tenuta a liquidare alla Sig.ra Costabile XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 414,00 (quattrocentoquattordici/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Sky, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 252,50 (duecentocinquanta/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Sky Italia XXX (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT