



DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/13649/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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. 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. 125/17/CONS;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, Regolamento interno del Co.Re.Com.;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/09/2018 acquisita con protocollo N. 0120696 del 06/09/2018

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:

L’istante nel formulario ha dichiarato quanto segue: "Mi sono abbonato a Sky Italia + Fastweb come da loro offerta attraverso il sito www.sky.it nel novembre 2016. Nel corso del mese era presente una promozione che includeva una Televisione in omaggio in caso di iscrizione online. Ho completato con successo l'iscrizione e mi attendevo la mia TV (marca Philips o LG ora non ricordo). Per un loro disguido hanno creato due codici cliente, uno il mio fatto on line con la TV compresa ed un altro (fatto probabilmente da un loro operatore a mia insaputa) scoprendo, diversi mesi dopo, che questo era senza promo. Segnalo di aver ricevuto due codici cliente e da SKY cancellano il mio fatto online e con promo, lasciando invece attivo il secondo. Ho segnalato la cosa immediatamente e diverse volte sia via mail che call center (rimettendoci tempo e costi) ma ad oggi la TV non è arrivata. La risposta di Sky è: 'ha ragione le faremo sapere. Ma questo ormai da diversi mesi/anni'. Devo sempre contattare io e rispiegare tutto da capo". Sulla base di tale ricostruzione, l’istante ha presentato le seguenti richieste: indennizzo di € 1.500,00

L’operatore non ha presentato memorie né ha depositato documenti ai fini della decisione della controversia

L’istanza può essere accolta parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Va premesso che nel corso degli anni Sky ha previsto in diverse occasioni la consegna di un premio per i nuovi clienti. Da

quanto è possibile ricostruire attraverso le promozioni ancora presenti sul sito web dell'operatore, la consegna del premio (per lo più si tratta di Televisori a 22 pollici) in genere è possibile solo in presenza di determinate condizioni: l'utente deve sottoscrivere l'offerta entro il periodo promozionale, deve attivare il servizio entro una determinata data e non deve avvalersi del diritto di recesso nei primi 14 gg. dall'attivazione del servizio. Il mancato adempimento di una sola delle condizioni previste comporta la perdita del diritto all'attribuzione del premio. Nel caso in esame, da quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore, il sig. XXX ha aderito all'offerta promozionale on line e secondo le modalità di adesione al concorso a premi. Inoltre, dalla documentazione prodotta dalla parte istante a seguito di richiesta istruttoria formulata da questo Ufficio, il sig. XXX risulta avere sporto reclami all'operatore (a partire dal maggio 2017) per segnalare la mancata consegna del premio promesso da Sky a tutti coloro che avessero aderito all'offerta "Home Pack" on line, entro una determinata data di novembre del 2016. A fronte di tali reclami Sky ha sempre fornito risposte interlocutorie dal seguente contenuto: "Abbiamo letto la tua email e siamo lieti di offrirti assistenza. Abbiamo provveduto a sollecitare la tua richiesta alla struttura competente, e sarà nostra cura fornirti un riscontro al più presto". Dunque Sky, benché resa edotta del problema lamentato dall'utente, non ha fornito adeguato riscontro, né prima dell'instaurarsi della procedura conciliativa nei termini previsti dal contratto o dalla Delibera 179/03/CONS, né durante la stessa procedura (non avendo Sky partecipato all'incontro per il tentativo obbligatorio di conciliazione), né nel corso del presente procedimento di definizione. Non solo. Benché onerata in base alle regole in tema di onus probandi, Sky non ha fornito idonea prova circa la legittimità della propria condotta omissiva, né ha contestato le circostanze dedotte nell'istanza, le quali di conseguenza, in base a quanto previsto dall'art. 115 c.p.c., risultano pacifiche e idonee a fondare la decisione sul merito. Considerato quanto esposto sin qui, si rileva tuttavia come non sia possibile riconoscere all'utente un equo indennizzo per l'inadempimento contrattuale consistito nella mancata consegna del premio da parte di Fastweb, stante l'assenza di una specifica voce indennitaria all'interno del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS per la fattispecie in esame; per contro, si ritiene equo prevedere in favore dell'utente l'indennizzo per la mancata gestione del reclamo da parte dell'operatore (circostanza, questa, regolarmente contestata dal sig. XXX sia nel formulario UG presentato a questo Corecom per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione sia nel formulario GU14, presentato per richiedere la definizione amministrativa della controversia), in base a quanto indicato dall'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi. Tale indennizzo va riconosciuto nella misura del massimo, ossia in € 300,00, atteso che il primo reclamo è del 15 maggio 2017, che non è stato possibile un confronto in sede di tentativo di conciliazione e che l'istanza di definizione è stata presentata in data 6 settembre 2018. infine, considerato il parziale accoglimento dell'istanza del sig. XXX e considerata la condotta delle parti durante l'intero procedimento di risoluzione della controversia, si ritiene equo riconoscere in favore del sig. XXX il rimborso delle spese di procedura per l'importo di € 50,00.

DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 06/09/2018, è tenuta a La società Sky Italia s.r.l. è tenuta a: - corrispondere in favore dell'utente sig. XXX l'importo di € 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; - corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura

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
Daniele Palmulli