

DELIBERA N. 69/20

**XXXX XXXX / SKY ITALIA
(GU14/196324/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 29/10/2019 acquisita con protocollo n. 0463014 del 31/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 29 ottobre 2019, la sig.ra XXX XXX lamenta la mancata visione di eventi calcistici del 19/9/2018 su piattaforma s k y go, contestata tramite pec. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Indennizzo per mancata visione eventi del 19/9/2018; - Indennizzo per mancata risposta a pec; l'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, neppure parzialmente, per le motivazioni che seguono. Parte istante lamenta la mancata visione di eventi calcistici a seguito di un malfunzionamento della piattaforma "Sky Go" verificatosi in data 19.09.2018. Dichiarò inoltre di aver inoltrato un reclamo relativo a tale disservizio con una pec datata 27.08.2019. Tuttavia nessuna documentazione idonea a provare quanto contestato è stata prodotta dall'utente. Nel caso di specie infatti, non è stata fornita alcuna prova relativa al malfunzionamento contestato né tantomeno all'esistenza di un rapporto giuridico intercorrente tra le parti: la pec di reclamo, infatti, non può essere ritenuta, se non supportata da ulteriori elementi, comprovante l'esistenza di un contratto. In ogni caso, si richiama la giurisprudenza del Corecom del Lazio, cui anche questo Corecom si allinea (cfr. ad esempio la determina LAZIO/D/366/2015) in base alla quale la mancata visione di un singolo contenuto o la mancata erogazione dei contenuti afferenti ad un singolo pacchetto all'interno dell'abbonamento Sky, come nel caso di specie, non costituisce sospensione amministrativa del servizio ai sensi dell'art.5 della delibera n. 347/18/CONS né tantomeno interruzione del servizio ai sensi dell'art.6 della predetta delibera, poiché l'impostazione di tutta la normativa a presidio della tutela consumeristica, tutela il diritto dell'utenza alla fruizione del servizio unitariamente inteso (di comunicazione, voce o dati, o televisivo a pagamento). Anche per la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si rileva l'impossibilità di imputare all'operatore tale mancanza, quando non è chiaro né provato il fondamento non solo del reclamo, ma anche del rapporto intercorrente tra le medesime parti. In ogni caso, nonostante vi sia l'obbligo da parte dell'operatore di rispondere ai reclami presentati da parte dell'utente, anche e soprattutto in caso di rigetto, si ritiene che tali reclami debbano rispondere a determinati requisiti, tra cui l'attualità dell'interesse e la tempestività. E' necessario cioè che l'interesse effettivo alla base del reclamo sia la

risoluzione della problematica in oggetto nel più breve tempo possibile o il riconoscimento dell'indennizzo per il disservizio occorso, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede. In caso contrario si andrebbe a giustificare la presentazione di reclami tardivi, il cui unico scopo è quello di ottenere un ristoro monetario "sostitutivo" di quello principale, giustificando perciò comportamenti atti ad abusare di un diritto, pur sempre garantito dal Regolamento ma per uno scopo diverso. Nel caso di specie, come già ribadito precedentemente, il reclamo viene presentato in data 27.08.2019, quindi quasi un anno dopo il disservizio patito, che si ricorda essersi verificato in data 19.09.2018. E cioè quando il disservizio è ormai stato risolto (essendo durato un solo giorno) e ben oltre il termine per ottenere il relativo indennizzo. Di conseguenza, è opinione di questo Corecom che la motivazione alla base del reclamo presentato da parte istante, non sia la segnalazione del disagio subito, ma piuttosto il tentativo di ottenere un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", in totale violazione dei principi di buona fede e correttezza. Pertanto si ritiene che le richieste di parte istante non possano essere accolte, in primo luogo perché l'utente non ha adempiuto al proprio onere probatorio, e comunque, in ogni caso, perché non rientrano tra le fattispecie indennizzabili previste dalla delibera 347/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Milano, 29 aprile 2020

IL PRESIDENTE