



CORECOM Sardegna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/271754/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)**

**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;

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”;

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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* , del 27/04/2020 acquisita con protocollo n. 0181651 del 27/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente \*\*\*\*\* è parte di un contratto per l’erogazione del servizio di pay tv con Sky Italia e il 27/04/2020 ha presentato un’istanza di definizione della controversia in seguito al mancato accordo in sede di udienza di conciliazione avvenuta il 22/04/2020. Lamenta il fatto che il servizio gli sia stato sospeso senza motivo e senza preavviso in data 10 novembre 2019. Riferisce che successivamente ha ricevuto una comunicazione da parte di Sky, datata 14 novembre, che allega agli atti, nella quale informa il cliente del fatto che la smart card di cui è titolare è stata utilizzata in modo illecito e pertanto il contratto si intende a tutti gli

effetti risolto e che tale illecito contrattuale è sanzionato con il pagamento di una somma a titolo di penale di un importo massimo pari a € 4.000,00. La società Sky sostiene che la suddetta smart card pur essendo relativa ad un abbonamento residenziale sia stata utilizzata in ambito pubblico. Intima all'istante di contattare entro 15 giorni l'agenzia Serfin 97 e in mancanza preannuncia azioni legali. L'utente sostiene, inoltre, di aver inoltrato un reclamo per la riattivazione del servizio al quale non è stata fornita risposta. Nella memoria depositata nell'ambito del procedimento il Sig. \*\*\*\*\* nega ogni addebito avanzato da Sky, affermando che non si è mai verificato un utilizzo illecito della smart card fornita, e sostenendo che non è mai stata fatta una verifica in sua presenza né è mai stato rilasciato un verbale di accertamento in seguito ad un'ispezione. Chiede pertanto:

1. l'annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky;
2. l'indennizzo per sospensione del servizio;
3. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. spese di procedura.

L'operatore Sky non ha depositato memorie esplicative, né difensive, né alcuna documentazione.

In via preliminare si evidenzia come l'operatore Sky abbia tenuto una condotta omissiva non partecipando alla fase di definizione procedimento e pertanto, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente. Nel merito la domanda di cui al punto 1 non può trovare accoglimento. Nella missiva inviata all'istante in data 14 novembre, l'operatore contesta l'utilizzo illecito di una smart card, relativa ad un abbonamento di tipo residenziale, in ambito pubblico, violando, quindi, le condizioni generali del contratto residenziale Sky. L'operatore, specifica, inoltre, che l'utilizzo in ambito pubblico di un contratto residenziale, oltre a configurare un inadempimento contrattuale, costituisce reato perseguibile ai sensi dell'art. 171 ter lett. e) della legge 633/1941 sul diritto d'autore. Sostiene infine che l'illecito contrattuale in questione determina la risoluzione del contratto e legittima l'operatore a richiedere il pagamento di una penale dell'importo massimo di € 4.000,00. Nella lettera in questione, pertanto, Sky si limita ad evidenziare l'illecito contrattuale, senza richiedere il pagamento di una penale determinata nel suo ammontare, ma menzionata in modo generico come prevista dal contratto nel suo massimo ammontare. Ne consegue che la richiesta dell'istante di annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte dell'operatore, se riferita alla penale per illecito contrattuale, deve essere rigettata in quanto indeterminata nell'an e nel quantum, se riferita ad altre richieste deve essere rigettata in quanto assolutamente indeterminata, in quanto l'istante non fa riferimento ad alcun'altra richiesta di pagamento da parte di Sky. Per quanto concerne la domanda al punto 2 (indennizzo per la sospensione del servizio), si rileva che la Delibera Agcom 179/03/CSP, stabilisce che gli operatori sono tenuti a fornire un servizio regolare, in modo continuativo e quindi senza interruzioni, salvi i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure sulla risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti, che però impone all'operatore un onere di informativa e di preavviso in mancanza del quale la sospensione del servizio è da ritenersi illegittima anche se effettuata nei casi indicati. L'istante afferma che la sospensione del servizio è avvenuta il 10 novembre, mentre la comunicazione dell'operatore è datata 14 novembre. Tale circostanza è da considerarsi pacifica in quanto l'operatore non ha dedotto alcunché in merito, non avendo svolto alcuna difesa. Pertanto è dovuto l'indennizzo per la sospensione del servizio per giorni 4, come quantificato dall'art. 13, comma 4, del Regolamento indennizzi, in € 3,00 al giorno. La richiesta di cui al punto 3 deve essere accolta in quanto risulta agli atti un reclamo presentato, in nome e per conto dell'istante, in data 4 dicembre 2019, con allegata ricevuta di consegna della pec del 5 dicembre 2019, mentre non risulta che ci sia stata una risposta da parte dell'operatore in quanto Sky, come detto, non ha depositato memorie difensive né allegato documenti. Deve essere riconosciuto, pertanto, l'indennizzo previsto dall'art. 12 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) prevedono che l'indennizzo debba essere calcolato dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta, o in mancanza, fino all'udienza di conciliazione. Posto che la carta servizi di Sky garantisce una risposta al cliente che presenti reclamo entro 30 giorni e che, come detto, nel caso specifico la risposta non c'è stata, il periodo indennizzabile è quello che intercorre tra il 4 gennaio e la data dell'udienza, tenutasi il 22 aprile. La

richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere dunque accolta come di seguito indicato: 138 giorni – 30 giorni = 108 x € 2,50 = € 270,00. La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/04/2020, è tenuta a corrispondere:

- 1) l'indennizzo per illegittima sospensione del servizio pari a € 12,00;
- 2) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a € 270,00 euro.

La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
NOEMI ATZEI