



Determinazione dirigenziale n. 6/2018

Definizione della controversia XXX / SKY Italia s.r.l. - pratica n. 2016/1871/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche;*

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 17 marzo 2016, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l. ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 17 marzo 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*

comunicazioni elettroniche ed utenti, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l. (d'ora in avanti Sky) avente ad oggetto servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- in data 8 ottobre 2015 il sig. XXX subiva l'interruzione del servizio in concomitanza con l'attivazione di servizi Sky alla vicina di casa (sig.ra XXX, n.ro contratto XXX);
- il disservizio veniva tempestivamente segnalato per la prima volta telefonicamente al numero a pagamento del servizio clienti 199.100.400 (sia dal sig. XXX sia dalla vicina di casa). Seguivano diverse chiamate per tentare di risolvere il problema;
- In data 23 ottobre 2015 un tecnico Sky interveniva presso l'abitazione del sig. XXX e confermava che il problema era causato da uno "switch" inserito al momento dell'attivazione del servizio Sky presso la vicina di casa;
- essendo trascorsi più di 6 mesi dai fatti, in base alla legislazione attuale il sig. XXX non ha modo di reperire il traffico telefonico uscente per dimostrare le chiamate effettuate (a meno di una denuncia formale all'autorità giudiziaria che è pronto a sporgere in caso di necessità) fermo restando che sui sistemi CRM in utilizzo al call center le chiamate sono facilmente reperibili;
- dopo continui e infruttuosi contatti telefonici con il servizio clienti, e dopo due segnalazioni via mail - completamente ignorate - del 28/10 e del 30/10, finalmente in data 5 novembre 2015 interveniva un tecnico che risolveva il problema. Il disservizio si è protratto per 29 giorni.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX, dopo avere precisato che, contrariamente a quanto sostiene l'operatore, mai un rinvio dell'intervento del tecnico è stato chiesto dall'utente o dalla vicina di casa, chiede in indennizzo complessivo di € 500,00 per il disservizio subito e per tutti i disagi arrecatigli dalla condotta di Sky (costi delle telefonate a pagamento al servizio clienti, permessi di lavoro utilizzati per consentire l'intervento dei tecnici e per le udienze al Corecom, canoni pagati nonostante l'interruzione del servizio).

2. La posizione dell'operatore

- Sky, nella memoria ritualmente depositata, ha dichiarato quanto segue:
- *"Il signor XXX, cliente Sky dal 2012 con codice n. XXX, in data 28/10/2015 e in data 30/10/2015 - tramite messaggio inviato via email - ha segnalato di avere problemi tecnici. L'abbonato è stato immediatamente contattato da un operatore per effettuare le verifiche di rito e, in quell'occasione il signor XXX ha sostenuto che il malfunzionamento del suo decoder era dovuto all'installazione effettuata qualche giorno prima alla sua vicina di casa";*
 - *"in data 2/11/2015 il cliente ha inviato una comunicazione per segnalare quanto sopra, a fronte della quale la scrivente ha provveduto a rintracciare la cliente, residente nello stabile del signor XXX, con la quale è stato verificato il malfunzionamento dell'impianto concordando un nuovo intervento tecnico in garanzia denominato Sky Expert. L'intervento risolutivo è stato eseguito, a causa dei continui rinvii chiesti da entrambi i clienti, solo in data 5/11/2015".*

Alla luce di quanto sopra, Sky ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede avendo tempestivamente risolto il problema tecnico sia al signor XXX che alla vicina di casa e, per tali motivi insiste per il rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti accoglimento, seppur nei limiti qui di seguito esposti, per le motivazioni di seguito riportate.

Da quanto acquisito all'istruttoria emerge come circostanza pacifica che l'utenza Sky intestata al sig. XXX è rimasta totalmente priva del servizio per un problema legato all'attivazione dei servizi Sky a un altro utente (una vicina di casa del sig. XXX).

Sky, benché onerata in tal senso in base alle regole in materia di onere della prova, non ha prodotto alcuna documentazione utile a dimostrare la non imputabilità del disservizio all'operatore.

Il disservizio andrà dunque indennizzato sulla base di quanto disposto dall'art. 5, comma 1, del c.d. *Regolamento indennizzi* di cui all'allegato A alla delibera 73/11/CONS, a mente del quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione".

Quanto al periodo cui rapportare l'indennizzo si ritiene di considerare come *dies a quo* l'8 ottobre 2015, atteso che l'istante ha dichiarato che da quella data non ha più potuto usufruire dei servizi Sky e atteso altresì che tale circostanza non è stata espressamente contestata dall'operatore, e può dunque ritenersi pacificamente acquisita ai sensi dell'art. 115 c.p.c.

Considerato che il problema è stato risolto il 5 novembre 2015, il parametro giornaliero di € 5,00 andrà moltiplicato per i 28 giorni compresi tra l'8 ottobre e il 5 novembre 2015, per un totale di € 140,00.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento della domanda dell'istante, seppur nei limiti quantitativi sopra definiti, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura (e in particolare la mancata partecipazione dell'operatore alle udienze di conciliazione e di definizione) si dispone il rimborso di € 150,00 in favore del sig. XXX per le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 140,00, quale indennizzo per l'interruzione del servizio, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;

3. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 9 ottobre 2018

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre