

DETERMINA DIRETTORIALE 3/2019 Fascicolo n. GU14/38455/2018

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 30/10/2018 acquisita con protocollo N. 0175660 del 30/10/2018

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:

Nell’istanza presentata in data 30 ottobre 2018, il sig. XXX esprimeva quanto segue: “Utente con profilo Super Surf comprendete servizi Fastweb e Sky TV nell’aprile 2017 chiedeva il trasloco degli stessi presso la nuova residenza di via XXX. Per sopravvenuti imprevisti personali, chiedeva il rinvio del trasloco concordandolo con Sky per il 30 settembre 2017, avvenuto solo il 21 gennaio 2018. Fastweb, cointeressata con il servizio Home Pack, ha già provveduto al rimborso di quanto di loro competenza”. Sulla base di quanto dichiarato nell’istanza, il sig. XXX formula le seguenti richieste: 1) rimborso dei canoni non dovuti dal 1° ottobre 2017 al 21 gennaio 2018, per complessivi Euro 79,60; 2) indennizzo di Euro 300,00 per mancato riscontro al reclamo del 5 marzo 2017; 3) indennizzo di Euro 560,00 per mancata fornitura del servizio dal 1° ottobre al 21 gennaio 2018; 4) rimborso delle spese di procedura”.

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

Le richieste dell’istante meritano solo parziale accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. Dalla documentazione acquisita all’istruttoria a seguito di espressa richiesta formulata da questo Ufficio trovano

conferma le circostanze dedotte dall'utente in merito alla richiesta di trasloco dei servizi e alla presentazione dei reclami. In merito al contestato ritardo nel trasloco, in assenza di allegazioni documentali da parte di Sky, benché in tal senso onerata in base alle regole in tema di onus probandi, atte a dimostrare l'avvenuto rispetto delle tempistiche concordate con il sig. XXX per l'attivazione del servizio presso la nuova residenza, si ritiene provata la circostanza dell'effettuazione del trasloco solo in data 21 gennaio 2017 (circostanza non contestata dall'operatore e pertanto idonea a fondare la decisione sul merito in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c.), dunque con ritardo rispetto agli accordi presi con il cliente. Considerata la condotta tenuta dall'operatore Sky, si ritiene dunque fondata la richiesta di indennizzo formulata dall'utente; tale indennizzo dovrà essere quantificato in base al quanto previsto dall'art. 13, comma 4 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Del 347/18/CONS a mente del quale "Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio", disposto da coordinarsi con quanto previsto dall'art. 4, comma 3 dello stesso Regolamento, dove si equipara il ritardo nell'attivazione al ritardo nel trasloco. Atteso che, in relazione ai termini del trasloco, Sky prevede che la data venga concordata direttamente con l'utente (così risulta anche dal sito web dell'operatore), si ritiene che il parametro indennitario di Euro 3 debba esser moltiplicato per i 113 giorni compresi tra il 30 settembre 2017 (data concordata) e il 21 gennaio 2018 (data di conclusione del trasloco), per un indennizzo complessivo di Euro 339,00. Considerato l'acclarato inadempimento di Sky, si ritiene che anche la richiesta di rimborso dei canoni Sky illegittimamente addebitati all'utente per il periodo di mancata fornitura del servizio compreso tra il 1° ottobre 2017 e il 21 gennaio 2018, per complessivi Euro 79,60 (come da documentazione prodotta dall'istante), sia meritevole di accoglimento. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta. Invero, con riguardo al reclamo del marzo 2018, in mancanza della ricevuta di ritorno, non risulta provata la ricezione da parte di Sky della segnalazione inviata a nome e per conto dell'utente dall'associazione Adiconsum. Con riguardo agli altri reclami prodotti, gli stessi risultano inoltrati a Fastweb, la quale, in riscontro, comunica all'utente che si sarebbe fatta portavoce presso Sky delle istanze del sig. XXX. Ma non vi è prova che ciò sia avvenuto. Si ritiene infine di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura che, considerato il parziale accoglimento dell'istanza e la condotta delle parti durante l'intera procedura, si ritiene equo quantificare in Euro 50,00.

DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 30/10/2018, è tenuta a è tenuta a: - corrispondere in favore dell'utente sig. XXX l'importo di € 339,00 (trecentotrentanove/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; - corrispondere in favore dell'utente sig. XXX l'importo di € 79,60 (settantanove/60) quale rimborso di canoni non dovuti, 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