

DELIBERA N. 80/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PETTI /SKY ITALIA S.R.L. (GU14/1198/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 maggio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del Sig. Petti, dell'11 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n. 15752xxx, lamenta l'interruzione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 7 marzo 2018 il servizio di *pay-tv* fornito da Sky Italia S.r.l. veniva interrotto;
- b. in relazione a tanto, l'utente contattava ripetutamente il servizio clienti, senza ottenere riscontro e in data 19 marzo 2018 inviava un reclamo a mezzo pec;
- c. successivamente, la Società riparava il *decoder*, "*ciononostante i servizi di fornitura, ad oggi, continuano ad essere inutilizzabili*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. lo storno ovvero il rimborso delle fatture;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l., in memorie, ha dichiarato che l'utente era titolare del contratto dedotto in controversia dal 30 settembre 2015. Il 20 marzo 2018, tramite il proprio legale, il Sig. Petti ha segnalato alla Società il "*che non era possibile vedere la programmazione di Sky*" e, in riscontro, veniva invitato a recarsi presso uno *Sky service* "*al fine di effettuare gli opportuni controlli*". Infatti, "*proprio dando seguito alle indicazioni di Sky*", l'istante, in data 22 marzo 2018, si è recato presso lo *Sky service* di Cava dé Tirreni che ha provveduto a fornire un nuovo *decoder*, come si evince dal documento di consegna allegato alla memoria. L'operatore ha altresì precisato che, a far data dalla sostituzione

del *decoder* l'utente non ha più segnalato alcun disservizio, infatti all'istanza di definizione risulta allegata solo la segnalazione del 20 marzo 2018.

Alla luce di quanto sopra Sky Italia S.r.l. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Il disservizio di cui l'utente si duole si presume sia stato risolto in esito alla sostituzione del *decoder*, atteso che l'istante, dopo aver ritirato il nuovo apparecchio, in data 22 marzo 2018, non risulta abbia più inviato alcun reclamo all'operatore. In proposito, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, stante gli atti al fascicolo, non risulta che il Sig. Petti, dopo il 22 marzo 2018, abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto, tantomeno per il rimborso, ovvero lo storno, delle fatture riferite al periodo di disservizio.

Infine, in merito alla contestata mancata risposta al reclamo, si ritiene che la Società, per *facta concludentia*, ovvero a mezzo la sostituzione del *decoder*, abbia dato tempestivo riscontro all'unico reclamo provato, ovvero quello datato 20 marzo 2018.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Petti nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Roma, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi