



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 4

Prot. n. 7307 dd 2 maggio 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX_SKY SRL

Il giorno 2 maggio 2019

ad ore 10.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

| | | |
|-----------|---------------|------------------------------------|
| Presenti: | Il Presidente | Marco Sembenotti |
| | Il Componente | Adele Gerardi Alessio Marchiori |

NELLA riunione del Corecom Trentino Alto Adige - Trento (Comitato Provinciale per le Comunicazioni) del 2 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. 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. 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 07/02/2019 acquisita con protocollo N. 0052971 del 07/02/2019; ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il 22 giugno 2018 il signor XXXX veniva contattato da Sky Srl per l'attivazione di un abbonamento "Sky sul digitale terrestre" ed, in particolare, al pacchetto "Sky TV+Sport" a € 19,90 per dodici mesi. In quella sede l'operatore aveva assicurato che nel caso avesse aderito all'offerta, a partire dal mese di luglio, poteva aggiungere "Sky Calcio" (serie A) al prezzo promozionale tra € 3,90 e € 10,00 alla condizione che l'adesione avvenisse nella telefonata in corso. Sky evidenziava, inoltre, che in caso di non attivazione di queste due offerte i costi sarebbe stati di € 29,90 per il primo abbonamento e di € 15,00 per il secondo, con aggiunta dei costi di attivazione, pari ad € 49,00.

L'utente, allettato da tale condizioni, stipulava l'abbonamento "Sky TV+Sport". Alcuni giorni dopo contattava il servizio Clienti Sky per attivare "Sky Calcio" sottolineando la volontà di usufruire della promozione prospettata telefonicamente ma in quella sede gli si riferiva che tale offerta non esisteva e che per la relativa attivazione erano previsti € 15,00. A tal proposito dichiara di aver registrato integralmente la conversazione con l'operatore che comprova quanto sopra esposto che non ha allegato all'istanza in quanto la tipologia di formato (file audio "mp3") non è prevista dal Conciliaweb.

Il signor XXX provvedeva ad inoltrare reclami, sia verbali che scritti, ai quali non ha avuto alcun riscontro.

In data 26 marzo 2019 l'utente ha provveduto ad integrare il contenzioso comunicando di aver attivato, a decorrere dal 18 febbraio 2019, il pacchetto aggiuntivo "Sky Calcio" al costo mensile di € 15,00, come si evince dalla fattura prodotta.

In tale sede richiede:

- i) l'attivazione del pacchetto "Sky Calcio DTT" al costo di € 3,90/mese;
- ii) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii) indennizzo per il disagio subito e per l'omessa partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Convocata l'udienza di conciliazione in data 22 gennaio 2019, le parti non addivenivano ad alcun accordo data la mancata presenza dell'operatore.

La società Sky Srl non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In merito al punto i) la richiesta di attivazione di nuovi servizi non può essere accolta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce delle definizioni del Corecom. Infatti può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi (Regolamento delibera n.203/18/CONS – art. 20, comma 4).

Per quanto concerne il punto ii) si ritiene possa essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 luglio 2018; dovrà pertanto essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS – Allegato A) nella misura di euro 2,50 al giorno fino a un massimo di euro 300,00. Il computo è calcolato per il periodo intercorrente tra il 24 agosto 2018 (data del reclamo più 30 giorni, termine previsto dall'art. 9.2 della Carta dei Servizi dell'operatore) al giorno di presentazione della definizione 7 febbraio 2019, per un totale di 168 giorni.

La richiesta di cui al punto iii), non può trovare accoglimento in quanto i disagi subiti dall'istante, non trovando corrispondenza con le fattispecie individuate dal Regolamento sugli indennizzi, potrebbero essere compensati solo attraverso il risarcimento danni, che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 5 del Regolamento (Delibera n. 203/18/CONS).

Considerando che l'operatore in primo livello ha richiesto un rinvio dell'udienza, non ha aderito alla successiva convocazione e non ha prodotto alcuna memoria in sede di definizione, si ritiene equo riconoscere all'utente € 50,00 (cinquanta,00) per le spese di procedura a ristoro dei disagi subiti.

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza del signor XXXX nei confronti della società SKY Srl per le motivazioni di cui in premessa.

2. SKY Srl tenuta a pagare, entro 60 giorni dalla data del presente provvedimento, in favore dell'istante, oltre che la somma di € 50,00 (cinquanta,00) per le spese di procedura, il seguente importo:

i. euro 300,00 (trecento,00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -