

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED] [REDACTED] /Sky Italia
[REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 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";
- la legge 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 82 dell'11 marzo 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 12 marzo 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, titolare dell'abbonamento Sky ad uso residenziale codice utenza n. [REDACTED], lamenta un malfunzionamento totale dei servizi.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Il Sig. [REDACTED] lamenta un malfunzionamento dei servizi televisivi "a causa del collegamento sbagliato dei fili" effettuato dai tecnici incaricati dall'operatore Sky. Riferisce l'istante che il disservizio si è protratto fino alla data del 3 agosto 2014, data in cui è intervenuto un suo tecnico di fiducia chiamato *in loco* a sue spese.

In data 8 gennaio 2015 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. [REDACTED] ha chiesto:

- 1) "il rimborso di quanto pagato fino al 3 agosto 2014";
- 2) "l'indennizzo per ogni giorno di non funzionamento del servizio".

In data 26 marzo 2015, nel rispetto dei termini procedurali, Sky ha prodotto una memoria difensiva, con la quale ha precisato che, "in data 20 agosto 2014 il cliente ha accettato di aderire, al costo *una tantum* di € 69, all'offerta che prevede l'integrazione del servizio aggiuntivo MySKY; a fronte di tale adesione è stato eseguito l'adeguamento dell'impianto e in data 22 agosto 2014 è stato attivato il nuovo servizio aggiuntivo gratuito MySKY".

L'operatore, inoltre, nel dichiarare "di aver agito in assoluta correttezza e buona fede nei confronti del signor [REDACTED]", ha puntualizzato:

- "di aver sempre erogato regolarmente il servizio con continuità e senza alcuna interruzione";
- di non aver "evidenza di contatti/segnalazioni da parte del signor [REDACTED], relativi ad una non corretta fruizione del servizio";
- non aver "ricevuto alcun reclamo da parte del signor [REDACTED]" anteriore alla "comunicazione di avvio del tentativo di conciliazione avanti il Corecom Toscana da lui promosso".

La parte istante non ha prodotto alcuna memoria di replica.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

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

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltreché priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

La parte istante deduce un malfunzionamento totale dei servizi televisivi, asseritamente protrattisi fino alla data del 9 agosto 2014, omettendo, tra l'altro, d'indicare la data d'inizio del disservizio subito, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

A fronte delle contestazioni avanzate dalla parte istante, l'operatore Sky ha controdedotto di avere avuto contezza del disservizio solo al ricevimento dell'istanza di conciliazione, non essendo pervenuta dall'utente alcuna segnalazione di guasto. Al riguardo si rileva che dalla documentazione depositata dalla parte istante, non risultano in effetti reclami in merito all'asserito malfunzionamento. Inoltre, agli atti non risulta alcun altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società Sky la risoluzione del disservizio. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'univoco orientamento dell'Autorità in materia, ha stabilito che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (si vedano, *ex plurimis*, le Delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR).

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga richiesto da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro previsto dall'operatore in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dall'operatore medesimo.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta dell'8 febbraio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 11 marzo 2015 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Sky Italia [REDACTED]

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 10 del 8 febbraio 2016

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini