

DELIBERA 010/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**R. Vxxx / SKY
(LAZIO/D/448/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/01/2022;

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”;

VISTO 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;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “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”;

VISTA l’istanza dell’utente di cui al Prot. D2092 del 16.04.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. 21456910, nei propri scritti ha lamentato un malfunzionamento del servizio di pay tv a causa di un problema alla parabola installata dal tecnico Sky dopo aver concluso il contratto. In seguito all'interruzione del segnale l'utente ha inviato alla Società formale segnalazione e diffida a mezzo pec. Non avendo ricevuto riscontro, la parte ha incaricato un tecnico di fiducia, al fine di effettuare l'intervento di sostituzione dell'illuminatore, come da fattura che si allega.

A supporto delle proprie pretese l'istante ha prodotto: il verbale negativo di udienza tenutasi il 28/03/2018 per l'esperimento del tentativo di conciliazione, il reclamo del 18/11/2017, la fattura relativa all'intervento del tecnico privato del 15/11/2017 e la missiva da parte di Sky del 20/11/2017.

Ha chiesto pertanto:

- a) il rimborso della somma di €100,00 per la riparazione della parabola,
- b) € 250,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, assente all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ha depositato memoria difensiva in data 07/06/2018, al fine di prendere posizione sui fatti contestati dall'istante nel procedimento di definizione. Sky ha eccepito che, in data 19/09/2017, il tecnico autorizzato Sky si è recato presso l'abitazione dell'utente ed ha eseguito l'impianto satellitare, attivando contestualmente il servizio pay tv per il suddetto abbonamento. Il servizio clienti Sky, in data 16/11/2017, è stato contattato dall'utente per segnalare dei disservizi tecnici. In seguito alle opportune verifiche del caso, il problema è stato individuato nel maltempo, causa del cattivo funzionamento, come dimostra la schermata di contatto. Sky fa anche notare che la ricevuta relativa all'intervento tecnico, effettuato da un installatore non autorizzato, riporta la data del 15/11/2017 ed è quindi precedente alla segnalazione fatta dalla scrivente.

Per tali ragioni, Sky ha ritenuto di non accogliere le richieste dell'utente in quanto prive di fondamento.

3. La replica dell'utente.

Con memoria del 16/05/2018, l'utente ha ribadito che il segnale onde è venuto meno il 14/11/2017 ed in tale data ha inviato formale segnalazione a mezzo del servizio clienti nonché a mezzo pec del 18/11/2017.

Stante l'assoluta mancanza di tempestività di intervento da parte di Sky, la parte è stata costretta a chiamare un tecnico di fiducia in data 15/11/2017. Con missiva del 20/11/2017 Sky ha rappresentato l'impossibilità di procedere alla richiesta di refusione

dei costi, in ragione di una garanzia convenzionale di soli 30 giorni decorrenti dall'esecuzione dei lavori di installazione.

L'utente ha concluso chiedendo il rimborso delle spese sostenute per la riparazione della parabola pari ad € 100,00 o in alternativa la visione illimitata dei servizi Sky Italia con fruizione fino alla data di scadenza contrattualmente prevista. Ed infine ha richiesto la liquidazione di un importo pari ad euro 500,00 per le spese legali.

4. Motivi della decisione

Sul malfunzionamento del servizio e ristoro spese pagate a un tecnico privato.

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

Ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità).*

Ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura approvato con delibera Agcom 353/19/CONS, poi, la pronuncia di definizione è a contenuto vincolato, prevedendosi esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore alla cessazione della condotta lesiva, al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Previsti dal Regolamento.

La richiesta formulata dall'istante non rientra in alcuna di quelle previste dal Regolamento indennizzi.

Non solo.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza dei contraenti e di concorso del fatto colposo del creditore, anche la condotta dell'utente deve essere presa in considerazione nel caso *de quo* e merita di essere esaminata. E' infatti provato che l'utente abbia reclamato il malfunzionamento solo dopo aver fatto intervenire privatamente un proprio tecnico, non consentendo a Sky di intervenire per verificare l'entità del malfunzionamento.

La mancata tempestività nella segnalazione del disservizio da parte dell'utente avvenuta solo il 16/11/2017, ovvero il giorno dopo l'intervento del tecnico non autorizzato, non consente di ravvisare in Sky la fattispecie dell'inadempimento contrattuale non essendo stata posta, per mancanza di tempo, nella condizione di provvedere alla risoluzione del disservizio lamentato.

A ciò si aggiunga che nella missiva inviata da Sky il 20/11/2017 si legge che la società garantisce ogni opera eseguita per l'installazione dell'impianto per un periodo di 30 giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avvenuta installazione dell'impianto. Tale garanzia, tuttavia, non copre gli interventi di riparazione non realizzati da Sky o da persone incaricate dalla stessa.

Ebbene, nel caso in esame, non può operare la suddetta garanzia poiché l'installazione della parabola è avvenuta presso il domicilio della parte il 19/09/2017 mentre il malfunzionamento è stato reclamato telefonicamente solo il 16/11/2017, ben oltre i 30 gg, e per di più è stato fatto intervenire un tecnico privato e non autorizzato da SKY.

Per tale ragione, la domanda relativa al rimborso delle spese corrisposte ad un tecnico privato, così come anche quella concernente la visione illimitata dei servizi Sky Italia, non può essere accolta, atteso che esula dalla competenza di questa Autorità, come espressamente previsto dall'art. 20, comma 4, dell'Allegato alla delibera n. 353/19/CONS.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

II CORECOM LAZIO DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza nei confronti di SKY ITALIA xxx.
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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/01/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini