

DELIBERA N. 51/2019

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/75087/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 30/9/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;
VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 29/01/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 29/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) a seguito di trasloco, il servizio mostrava dei malfunzionamenti: il segnale andava e veniva e poteva usufruire dello stesso solo poche volte;

b) ha reclamato al call center e più volte domandato un intervento tecnico;

c) il passaggio alla fibra, che aveva richiesto per ovviare ai problemi riscontrati, non è stato possibile;

d) in data 8/7/2018, 11/7/2018, 26/7/2018 e 16/8/2018 inviava reclami e minacciava la sospensione dei pagamenti per mancata fornitura del servizio;

e) il servizio è stato sospeso e per la riattivazione Sky ha chiesto il previo pagamento dell'insoluto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) restituzione della somma di 57,83 euro (bolletta 27/6/2018);

II) storno delle bollette del 27/7/2018 e del 27/8/2018;

III) rimborso per i mesi di disservizio per 115,66 euro;

IV) mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.



In merito alla domanda di storno/rimborso degli addebiti, la documentazione presenta agli atti (si veda quanto dichiarato nel formulario GU14 e nei reclami depositati) evidenza che, poco dopo il trasloco, l'istante era stato reso edotto del fatto che il servizio, nella zona in cui si era trasferito, non poteva essere fornito con le stesse modalità fruite in precedenza.

A fronte di tale consapevolezza, tuttavia, il cliente non ha effettuato immediatamente il recesso dal contratto, ma ha continuato ad utilizzare, sia pure con dei limiti, il servizio di Sky.

Oltre a ciò, si evidenzia che non sono state versate in atti le fatture contestate, né è stata data evidenza dei pagamenti asseritamente effettuati. Per questi motivi, la richiesta di storno/rimborso degli addebiti non può essere accolta.

Va invece accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. A fronte, infatti, della produzione di reclami scritti, indirizzati all'operatore via pec, a decorrere dall'8 luglio 2018, non si rileva alcun riscontro. L'unica nota di Sky presente in atti, del 22 ottobre 2018, non è il riscontro al reclamo relativo al malfunzionamento ma è un sollecito di pagamento.

Pertanto, considerato che il primo reclamo risale all'8 luglio 2018 e che l'istanza è stata depositata il 29 gennaio 2019, decurtati i 45 giorni liberi, a favore dell'operatore, per fornire risposta, spetta all'istante, ai sensi degli articoli 12 e 13, comma 4 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300 (2,50 euro/die X 160 giorni, a decorrere dal 22 agosto 2018 e sino al 29 gennaio 2019, tenuto conto del limite massimo di cui al medesimo articolo 12).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX, XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Sky Italia XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: - versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 12 e 13, comma 4 del Regolamento indennizzi.

B) il rigetto delle altre domande.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 30 settembre 2019

IL PRESIDENTE