



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 361 del 02.04.2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della Controversia V. Rubino/SKY Italia (Lazio/D/921/2016)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore
Avv. Raffaella Anello

Il Responsabile
del procedimento

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. RUBINO/ SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/921/2016)

Registro Corecom n. 14

II DIRETTORE

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 V. Rubino presentata in data 22.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Sky Italia XXX l’illegittima sospensione dei servizi televisivi e la mancata risposta al reclamo del 3.10.2015.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Dal 23.5.2015 al 30.5.2015 subiva un’interruzione dei servizi televisivi “Sky”; contattato il servizio clienti, veniva concordato appuntamento con un tecnico per il 30.5.2015 data in cui i servizi si ripristinavano autonomamente;
- b. Dal 28.7.2015 al 31.8.2015 subiva un’altra interruzione dei servizi televisivi “Sky”.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto all’operatore:

- i. un indennizzo giornaliero di € 7,50 per i periodi di sospensione del servizio;
- ii. un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 3.10.2015.

2. La posizione dell’operatore Sky.

Nel merito Sky, quanto al disservizio del 23.5.2015, confermava la segnalazione del 23.5.2015 e la richiesta di intervento di un tecnico (successivamente rinunciato dall'istante in conseguenza della risoluzione automatica del disservizio); quanto al disservizio che sarebbe occorso dal 28.7.2015 al 31.8.2015 evidenziava che alcuna segnalazione era mai pervenuta e risultava a sistema.

Produceva retro cartellino con elencate le segnalazioni dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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

3.1 Sulla sospensione dei servizi.

L'istante lamenta di aver subito la sospensione dei servizi dal 23.5.2015 al 29.5.2015 e dal 28.7.2015 al 31.8.2015.

Quanto al primo periodo, l'utente circostanzia la segnalazione del 23.5.2015 (con nome e numero operatore) e la stessa risulta anche dai sistemi del gestore.

Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta nei limiti temporali decorrenti dal 23.5.2015 al 29.5.2015 dal momento che, per espressa ammissione dell'istante, in data 30.5.2015, alle ore 10.30, lo stesso annullava l'intervento tecnico dal momento che il disservizio si era risolto autonomamente.

In merito all'assunto disservizio intercorso dal 28.7.2015 al 31.8.2015 l'utente non ha prodotto alcun documento atto a supportarne la fondatezza.

La presunta segnalazione non è circostanziata; la segnalazione non risulta dal retro cartellino prodotto da SKY; le schermate TV prodotte si riferiscono una al 13 febbraio, di non si sa quale anno, ed anche l'atra, pressoché illeggibile, non è temporalmente inquadrabile.

Non essendoci agli atti la prova che l'utente abbia richiesto al gestore un intervento sul problema riscontrato, la richiesta non può essere accolta.

Il primo reclamo al gestore, difatti, è del 3.10.2015 quando il disservizio occorso, per espressa ammissione dell'istante, era già stato risolto.

A ciò si aggiunge che Sky contesta espressamente di aver ricevuto segnalazioni in merito che non risultano dal retro cartellino.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"*an*" ed il "*quomodo*" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "*disservizio*" dal 28.7.2015 al 31.8.2015.

Per l'unico disservizio riscontrato, l'utente ha quindi diritto alla liquidazione di un indennizzo dal 23.5.2015 al 29.5.2015 data del suo avvenuto ripristino per un totale di 7 giorni, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 5.1 Allegato A della Delibera 73/11/CONS, di una somma pari a € 35,00.

3.2 Sulla mancata risposta al reclamo

L'utente chiede l'indennizzo per la mancata risposta all'atto di diffida del 3.10.2015, con cui reclamava i disservizi e chiedeva il riconoscimento dei relativi indennizzi previsti da normativa per i periodi di sospensione.

Pur essendo stato il reclamo presentato dopo la risoluzione del disservizio, il gestore non ha dedotto nulla in merito alla richiesta degli indennizzi per la sospensione, pertanto la domanda è accoglibile.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni) e il lasso di tempo intercorso fino al tentativo di conciliazione del 21.11.2016, viene riconosciuto all'utente, ai sensi dell'art. 11 Allegato A della Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo di € 300,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), considerato il comportamento delle parti e le difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRETTORE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente V. Rubino nei confronti della Sky Italia XXX.
2. La Sky Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 35,00 (trentacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 5.1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La Sky Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo