



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/473068/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx M. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Pxxx M., del 09/11/2021 acquisita con protocollo n. 0439167 del 09/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 09-11-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società SKY Italia s.r.l., lamentando la mancata risposta al reclamo inoltrato alla società SKY Italia in data 16-09-2021 in cui richiedeva la registrazione vocale dell’accettazione della proposta contrattuale, al fine di verificare se fosse compreso nell’offerta il servizio skygo plus, servizio di cui aveva usufruito e che all’improvviso non era più compreso nell’offerta. Pertanto, lo stesso chiede l’indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, quantificandolo in € 300,00.

L'operatore nella propria memoria, riassume le varie offerte commerciali cui nel tempo ha aderito l'utente e, comunque, ribadisce di aver risposto al reclamo, inoltrato dal cliente in data 16-09-2021, a mezzo mail del 01-10-2021, per cui richiede il non accoglimento dell'istanza. L'istante nella replica ribadisce che il vero e proprio oggetto del presente procedimento non sia tanto l'attivazione del servizio SkyGo, proposto dalla Società convenuta ai propri abbonati, quanto la trasmissione della registrazione vocale del 4.9.2020 dell'adesione dell'utente al contratto ed alla relativa offerta televisiva. Infatti, "diversamente dal maldestro, e quanto mai impossibile a realizzarsi, tentativo di sviare l'Autorità giudicante dall'oggetto dell'istanza di definizione promossa dal sig. Pellegrini, quest'ultimo sia nel procedimento di UG/460051/2021 sia nel presente procedimento ha sempre chiesto in primo luogo la trasmissione della registrazione vocale da parte di Sky Italia S.r.l., al fine di verificare se vi fosse o meno presente la fornitura del servizio SkyGo e, in caso positivo, per quanto tempo". Insiste, quindi, nell'accoglimento dell'istanza.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante può essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede, solo ed esclusivamente, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore in data 16-09-2021, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.. Agli atti l'utente deposita il reclamo pec con relativa ricevuta di consegna del 16-09-2021, documentazione idonea e sufficiente a provare quanto dallo stesso dedotto e richiesto. Sul punto vi è da dire che si è d'accordo su quanto sostenuto dall'istante e cioè che, per stessa ammissione dell'operatore ed anche sulla base dei documenti depositati (cfr. all. 4 memoria Sky Italia S.r.l.), il sig. Pellegrini ha ricevuto unicamente la mail del 1.10.2021, peraltro ricevuta in pendenza della procedura di conciliazione UG/460051/2021, all'interno della quale non vi era alcuna traccia della registrazione del 4.9.2020 richiesta dall'utente. Per cui, alla luce del mancato riscontro alla richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto all'indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami. Pertanto deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto in € 300,00 per mancata risposta al reclamo, non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2021, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente Pellegrini Matteo il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to