

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/122459/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Exxx P. - 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 E. Pxxx, del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0206472 del 14/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “ A seguito di disdetta Fastweb(contratto Sky cod. cliente 8775xx contestuale a contratto Fastweb cod. cliente 5595363), Sky ha continuato a fatturare anche per un consumo inesistente di Fastweb (nonostante passaggio a Tim perfezionatosi in data 21/06/2018) per i mesi di Giugno/Luglio/Agosto, sino a distacco del servizio Sky nonostante i pagamenti eseguiti per la sola componente Sky tv, come da suggerimenti di un operatore di call center. Si richiede immediata riattivazione del servizio, storno delle fatture emesse in doppia

fatturazione, indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard di qualità che si quantificano in € 350,00 (trecento/00). In data 19/02/2019, giorno fissato per la discussione della problematica insorta, Sky Italia non era presente impedendo a parte attivante di raggiungere un accordo sulla controversia, circostanza che ha comportato ulteriori danni all'utente, restando di fatto privato del servizio di paytv illegittimamente e senza la possibilità di motivare le proprie ragioni nonostante la procedura incardinata presso il Corecom Lazio (ConciliaWeb). - Richieste: Si richiede immediata riattivazione del servizio, storno delle fatture emesse in doppia fatturazione, indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard di qualità che si quantificano in € 500,00 (trecento/00). - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00 - Disservizi segnalati: 1. Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori

2. La posizione dell'operatore Non risulta la costituzione di Sky Italia spa
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto concerne la prima richiesta dell'istante, ovvero la riattivazione del servizio, alla luce della documentazione in atti si esprime parere favorevole. L'indennizzo applicabile è quello previsto dall'art.5 del Reg. indennizzi (indennizzo per sospensione del servizio) pari, quindi, ad € 7,50/giorno per ogni giorno di sospensione che si quantifica forfettariamente in € 200,00, secondo criteri di equità. Per quanto riguarda la seconda richiesta, ovvero lo storno delle fatture, poiché le stesse non sono prodotte in atti, non è possibile esprimere un parere al riguardo e la richiesta va rigettata. Infine, per quel che riguarda la terza richiesta, ovvero un indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard di qualità, si fa presente che, ai sensi dell'art.12 della carta dei Servizi Sky, i livelli di qualità del servizio sono relativi a: tempi di attivazione del servizio, tempi di risposta alle chiamate, fatture contestate, accuratezza della fatturazione e disponibilità del servizio. Mancando però le fatture oggetto di contestazione non è possibile aderire alla richiesta di indennizzo automatico. Dalla documentazione in atti il reclamo sembra essere stato prodotto dalla società "Serfin" e non pare riconducibile alla parte istante. Non è pertanto possibile la valutazione della domanda. Spese di procedura compenate.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 14/05/2019, è tenuta a erogare all'istante l'indennizzo ex art. 5 del Regolamento indennizzi per l'importo di € 200. Si dispone altresì il rigetto delle altre richieste per carenza di documentazione. Spese di procedura compensate.

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