

DETERMINA Fascicolo n. GU14/127529/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX G. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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 XXXXX G., del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225622 del 24/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “In data 15/12/2018 l’istante stipulava contratto con Sky per la fruizione del servizio televisivo Sky Tv. Tuttavia, non veniva consegnata la Smart Card funzionale alla fruizione del servizio in parola. Pertanto, l’Istante sporgeva profusi reclami, tra i quali si segnalano quelli del 04/01/2019, del 15/01/19 e del 23/01/2019 (All.1). In data 18/02/2019 l’Utente avviava procedimento GU5/85097/2019. La Smart card veniva consegnata solo in data 21/02/2019, con conseguente attivazione del servizio pay tv. L’Istante delegava l’associazione Unione dei Consumatori a

rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia (All.2)”. Al riguardo, l’istante formula le seguenti richieste: (i) Indennizzo per RITARDATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SKY TV, ex Art. 4 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l’Art. 13 comma 4 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 20/12/2018 al 21/02/2019, per un totale di 64 giorni; (ii) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 19/02/2019 ad oggi, per un totale di 95 giorni; (iii) Ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti in riferimento al periodo disservizio; (iv) Annullamento di eventuali morosità pendenti; Rimborso per spese di procedura, assistenza e per i disagi subiti. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0 . Disservizi segnalati: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami 2. Mancata attivazione del servizio 3. Mancata/tardiva risposta a reclami

2. Posizione dell’operatore SKY ITALIA S.p.A. Non risulta la costituzione dell’operatore

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva quanto segue. Sul diritto all’indennizzo per ritardata attivazione del servizio E’ accoglibile la richiesta di indennizzo ex art.4 c.2 del reg. indennizzi, all.A delibera 347/18/CONS, quantificandolo in euro 457,50 (7,50 x 61 giorni, tenuto conto che i tempi di consegna possono variare tra i due e i sette giorni lavorativi) (v.supporto Sky). Sul diritto all’indennizzo per mancata risposta al reclamo si evidenzia che l’all.2 riporta una conversazione del 04 gennaio 2019 a mezzo chat intercorsa con l’operatore Sky illeggibile per cui non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo. L’allegato 1 cui si riferisce l’istante è la delega dallo stesso conferita all’Unione dei Consumatori a rappresentarlo nella controversia. Sul diritto alla ripetizione dei canoni. Quanto ai canoni corrisposti nel periodo in cui il servizio non era attivo, è corretto disporre la ripetizione.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell’istanza del 24/05/2019, è tenuta a 1. rimborsare i canoni non dovuti nel periodo di mancata attivazione del servizio, e cioè fino al 18 febbraio 2019; 2. corrispondere la somma di € 457,50 a titolo di indennizzo ex art.4 c.2 del reg. indennizzi, all.A delibera 347/18/CONS; rigetto della richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Spese di procedura compensate. 3. La società Sky Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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