

Oggetto: definizione della controversia M. Vxxx / SKY (Rif. Lazio/D/964/2017)

IL DIRETTORE

- VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
- VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
- VISTO il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
- VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
- VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
- VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
- VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori), di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;
- VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (*Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione*), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
- VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni della Regione Lazio (Corecom Lazio);

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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza della Sig.ra M. Vxxx di cui al prot. D6132 del 10/11/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 10/11/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'Utente

Con istanza per la risoluzione della controversia, presentata in data 10/11/2017, ai sensi del Regolamento in materia di controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, avente ad oggetto servizi televisivi a pagamento, la Sig.ra Vxxx M. adiva il Corecom Lazio nei confronti di Sky s.r.l., lamentando – mancata trasparenza contrattuale – mancata restituzione deposito cauzionale.

Più in particolare, l'istante lamentava di non aver ricevuto la restituzione dell'importo di Euro 60,00, dopo l'esercizio del proprio diritto di recesso, nei termini previsti dal contratto, nonostante le numerose chiamate effettuate.

L'Istante chiedeva “restituzione di € 60,00 addebitate all'utente a titolo di deposito; € 100,00 quale equo indennizzo ai sensi della Delibera 73/11/Cons.”. A sostegno delle proprie richieste, l'istante allegava: documento di identità; copia del contratto; copia lettera di recesso; fax inviati; verbale del tentativo di conciliazione con esito negativo del 15/11/2017; formulario GU; istanza dell'11/01/2017.

2. Posizione dell'operatore

Sky s.r.l. non si costituiva e non partecipava al procedimento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Si propende per l'accoglimento parziale delle richieste presentate dall'utente e quindi per il rigetto della richiesta di rimborso della somma pari ad Euro 60,00 e per il riconoscimento di un equo indennizzo per la mancata risposta scritta ai reclami presentati dall'Utente.

Si osserva che l'utente non ha adempiuto il proprio onere probatorio, poiché, pur avendo prodotto il contratto, la conferma di attivazione del servizio ed i successivi reclami, con richiesta di rimborso di

Euro 60,00, per il presunto indebito trattenimento della suddetta somma a titolo di deposito cauzionale, non ha fornito alcuna prova dell'effettivo addebito, da parte di Sky s.r.l., della somma contestata.

Dovrà invece essere accolta la richiesta di indennizzo, ai sensi della Delibera 73/11/Cons., per la mancata risposta scritta ai reclami presentati via fax, con decorrenza dal 20/03/2017, data del primo reclamo.

In tal senso, infatti, si ricorda che, per orientamento ormai consolidato, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta scritta ai reclami (debitamente documentati).

Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. (Conformi: Agcom Delibera n. 9/10/CIR; Agcom Delibera n. 13/10/CIR; Agcom Delibera n. 14/10/CIR; Agcom Delibera n. 19/10/CIR; Agcom Delibera n. 24/10/CIR; Agcom Delibera n. 25/10/CIR; Agcom Delibera n. 57/10/CIR; Agcom Delibera n. 64/10/CIR; Agcom Delibera n. 125/10/CIR; Agcom Delibera n. 4/11/CIR, Agcom Delibera n. 38/11/CIR; Agcom Delibera n. 58/11/CIR; Agcom Delibera n. 114/11/CIR; Agcom Delibera n. 115/11/CIR; Agcom Delibera n. 122/11/CIR; Agcom Delibera n. 123/11/CIR; Agcom Delibera n. 6/12/CIR; Agcom Delibera n. 32/12/CIR; Agcom Delibera n. 33/12/CIR; Agcom Delibera n. 58/12/CIR; Agcom Delibera n. 65/12/CIR; Agcom Delibera n. 126/12/CIR)

Per quanto attiene alle spese di procedura, stante la natura del presente procedimento si quantificano in € 50,00 (euro cinquanta/00).

DETERMINA

per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra M. Vxxx nei confronti della società Sky che è tenuta a riconoscere, oltre ad € 50/00 di spese di procedura:

- 300 Euro per la mancata risposta ai reclami

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Dott. Aurelio Lo Fazio
f.to