

Oggetto: definizione della controversia V. Rxxx / Sky (Rif. Lazio/D/489/2017)

IL DIRIGENTE

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 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 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.) ed 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 10/2022, 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 Co.re.com.;

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 (Co.re.com. 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 ed operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente V. Rxxx di cui al prot. D3216 del 08 maggio 2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 13/04/2017

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'utente

il Sig. Rubino Vincenzo adiva il Corecom Lazio nei confronti di Sky s.r.l., lamentando – spese/fatturazioni non giustificate – traffico non riconosciuto – trasparenza contrattuale – mancata risposta ai reclami.

Più in particolare, l'istante lamentava l'addebito di costi di trasloco, pari ad Euro 39,00, nella fattura n. 208213465 del 01/11/2015, non dovuti, poiché indicati come gratuiti dall'operatore telefonico con il quale veniva concluso il contratto di abbonamento. L'istante lamentava inoltre l'interruzione del servizio e della visione dei canali Sky dal 25/10/2016 al 18/12/2016, in seguito all'improvvisa disabilitazione della scheda Sky, senza alcun preavviso, ed alla consegna in ritardo della nuova scheda, avvenuta soltanto il 18/12/2016. Lamentava inoltre la mancata risposta ai reclami inviati in data 15/11/2015 ed in data 30/11/2016.

Con memoria integrativa del 08/06/2017, l'istante ribadiva le proprie argomentazione e precisava le proprie pretese, chiedendo 1) il rimborso di Euro 40,00 per addebito illegittimo nella fattura n. 208213465 del 01/11/2015 dei costi del trasloco; 2) indennizzi per mancata risposta ai reclami pari ad Euro 300,00 (euro 1,00 x 300 gg); 3) indennizzo per interruzione/sospensione del servizio pari ad Euro 375,00; 4) rimborso spese di procedura. Allegava: reclamo del 15/11/2015; reclamo del 26/11/2016; reclamo del 28/02/2016.

2. Posizione dell'operatore

- Con memoria del 08/06/2017, Sky s.r.l. contestava tutte le richieste avanzate dall'istante, evidenziando il proprio corretto adempimento. In particolare, Sky s.r.l. evidenziava di aver comunicato all'Utente, prima del trasloco dell'impianto, il costo pari ad Euro 39,00 per il trasloco

stesso e produceva la suddetta comunicazione inviata via mail in data 01/10/2015. L'operatore, inoltre, contestava la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio dal 25/11/2016 al 18/12/2016, dovuta al mancato invio della nuova scheda Sky, specificando di aver invitato il Cliente a ritirare la nuova scheda presso un centro Sky in data 01/12/2016 e di aver già provveduto allo storno del canone di abbonamento per il periodo dal 25/10/2016 al 30/11/2016, ed allegava nota di credito.

Sky s.r.l., inoltre, evidenziava la propria estraneità alla disciplina settoriale relativa ai rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

3. Motivi 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 accolgono parzialmente le richieste formulate dall'istante, per le seguenti motivazioni.

Dovrà essere rigettata la richiesta di rimborso dei costi sostenuti per il trasloco dell'impianto Sky, in quanto l'istante non ha dimostrato nulla sul punto. In particolare, l'istante non ha allegato nulla a riprova della presunta gratuità del trasloco del servizio, mentre Sky s.r.l. ha allegato la comunicazione via mail attestante l'informativa resa al cliente sui tempi e sui costi del trasloco stesso.

Per le stesse motivazioni, dovrà essere rigettata la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio e della trasmissione dei canali Sky, dal 25/10/2016 al 18/12/2016, poiché l'istante non allega nulla per dimostrare e circoscrivere i tempi del disservizio. Agli atti è presente soltanto una lettera di diffida ad adempiere del 26/11/2016, con la quale l'utente invitava Sky s.r.l. a ripristinare il servizio e ad inviare la nuova scheda Sky s.r.l., ma non risulta altra documentazione idonea a giustificare la richiesta di indennizzo per la presunta sospensione subita fino al 18/12/2016, come argomentato dall'utente.

Dall'altro lato, Sky s.r.l. ha confermato il disservizio fino al 30/11/2016 e ha prodotto le note di credito con lo storno del canone per il periodo dal 25/10/2016 al 30/11/2016.

In tal senso, si ricorda che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (Conformi: Agcom Delibera n. 3/11/CIR ; Agcom Delibera n. 50/11/CIR; Agcom Delibera n. 14/12/CIR; Agcom Delibera n. 24/12/CIR; Agcom Delibera n. 28/12/CIR; Agcom Delibera n. 34/12/CIR; Agcom Delibera n. 38/12/CIR).

Infine, l'utente avrà diritto ad un equo indennizzo per la mancata risposta scritta al reclamo inviato in data 28/02/2017, da computare al parametro giornaliero di Euro 1,00.

In tal senso, si evidenzia che, nonostante l'istante lamenti la mancata risposta scritta ai reclami presentati, rispettivamente, in data 15/11/2015, 26/11/2016 e 28/02/2017, di fatto, risulta la prova dell'invio a Sky s.r.l. soltanto del reclamo inviato con pec del 28/02/2017. Pertanto, dovrà essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta scritta al reclamo, con decorrenza dalla pec del 28/02/2017. La domanda deve però essere accolta per la mancata risposta al reclamo, concedendo un indennizzo di € 300.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determina:

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente V. Rxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, € 300 per la mancata risposta al reclamo.
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 259/2003;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web del Co.re.co. e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.re.com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to