DETERMINAFascicolo n. GU14/220075/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX M. - 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 XXXXXXXX M. , del 18/12/2019 acquisita con protocollo n. 0545123 del 18/12/2019

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: "Al momento in cui ho comunicato la disdetta del mio contratto, il call center di Sky mi aveva assicurato che mi aveva attivato una promozione con la quale alla scadenza naturale del contratto mi avrebbe mantenuto ancora per un mese la possibilità di vedere Sky base. In data 24/10/2019, tuttavia, mi è stato scollegato tutto Sky, senza la possibilità di poter vedere più nulla. La promozione avrebbe dovuto essere attiva invece fino al 24 novembre 2019. In data 25/10/2019 ho contattato il call center di Sky che ha ammesso l'errore e ha detto che avrebbe sollecitato

l'intervento per ripristinarmi il servizio in promozione (come anche a loro effettivamente risulta). In data 26/10/2019, non essendomi stato ancora attivato nulla, ho richiamato il call center di Sky che mi ha confermato il problema tecnico e ha sollecitato di nuovo l'intervento per il ripristino della visione. Ad oggi ancora Sky non mi è stato attivato per quanto riguarda la promozione. Chiedo che mi venga attivato al più presto e che venga risarcito per il disguido e la mancata visione di quello che avrei diritto di avere in promozione.". Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: "-attivazione del servizio a seguito della promozione commerciale; -risarcimento per la mancata possibilità di vedere Sky in questi giorni di disattivazione totale del servizio; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 150.00. Disservizi segnalati: 1. Mancata attivazione del servizio

La posizione dell'operatore. Non risulta la costituzione.

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 che sulla richiesta al ripristino del servizio non goduto tale richiesta esula dal potere dispositivo di questo Corecom, inibito a disporre un facere. 3. Motivazione della decisione Sul diritto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio si ritiene applicabile l'indennizzo ex art.4 c.3 del regolamento in materia di indennizzi (all.A delibera 347/18), anche alla luce del grado di partecipazione e del comportamento assunto dall'operatore in pendenza del tentativo di conciliazione (che è stato assente) come previsto dall'art.20 del su indicato regolamento. Poiché i giorni di mancata attivazione sono 30, l'indennizzo è pari ad € 30,00. Sulla richiesta di risarcimento, la stessa non si può accogliere, in quanto l'oggetto della pronuncia di questo Corecom esclude ogni pretesa risarcitoria. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 18/12/2019, è tenuta a 1. corrispondere l'importo pari ad € 30,00 a titolo di indennizzo ex art.4 c.3 del regolamento in materia di indennizzi. Spese di procedura compensate. 2. Il rigetto della richiesta risarcitoria e di quella di riattivazione del servizio; 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