

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/61654/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX - Sky Italia  
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" ( Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 24/12/2018 acquisita con protocollo N. 0240785 del 24/12/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. XXX XXX con l’istanza sopra indicata ha rappresentato sinteticamente quanto segue: << di essere cliente Homepack (Sky per la PayTV e Fastweb per il num. XXXX); a novembre 2017 ha fatto richiesta di portabilità del num. XXXX da Fastweb a Tiscali; il 23/11/2017 ha rilevato che la linea telefonica non funzionava più con Fastweb ma conTiscali . Da quel momento ha ricevuto fatture per servizi telefonici sullo stesso numero sia da Fastweb che da Tiscali. Le prime fatture Homepack sono state pagate, con la promessa da parte degli operatori che le somme sarebbero state restituite. Successivamente ha pagato solo le somme relative a Sky, il cui segnale è stato oscurato nonostante la regolarità dei pagamenti e le tante comunicazioni fatte; il 26/06/2018 non sono stati più visibili i canali Sky e nonostante sia stata effettuata la segnalazione al call center il segnale è rimasto oscurato; a seguito della richiesta di un provvedimento temporaneo d’urgenza nei confronti di Sky per la riattivazione del servizio, in data 28/09/2018 è stato ripristinato il segnale televisivo ma a condizioni e con caratteristiche del servizio diverse da quelle in essere prima dell'accaduto; con Fastweb è stata effettuata una conciliazione con annullamento della posizione debitoria e rimborso. >> In base a tali premesse ha richiesto: restituzione somme per servizi non goduti, storno di fatture successive relative a morosità e/o penali e ripristino del segnale Sky alle medesime condizioni economiche prima del distacco del segnale, senza alcun addebito per il periodo in cui il segnale è stato staccato. Inoltre ha richiesto un indennizzo ai sensi dell'art. 5 ed un indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. n.347/18/CONS " Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ".

L'operatore Sky Italia per il procedimento de quo, nei termini previsti dal Regolamento, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione e non ha partecipato all'udienza di conciliazione né a quella di discussione.

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda viene ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante. Premesso ciò, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito esposto. La richiesta di ripristino dal 28.09.2018 (data di riattivazione del servizio) del segnale Sky alle condizioni economiche in essere prima del distacco non viene accolta atteso che le richieste volte ad ottenere un "facere" esulano dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom il quale può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. La richiesta di restituzione somme per servizi non goduti, storno di fatture relative a morosità e/o penali non è accoglibile, stante l'assoluta vaghezza e genericità della stessa, per di più priva di qualsiasi supporto documentale. La richiesta di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non viene accolta in quanto non è stata deposita in atti documentazione probante l'invio / la consegna di un reclamo alla convenuta. La richiesta di un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio viene accolta ma non ai sensi dell'art. 5 ma per le previsioni di cui al comma 4 dell'art. 13 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Il ragionamento alla base del riconoscimento dell'indennizzo è stato il seguente: parte istante ha lamentato una sospensione amministrativa del servizio dal 26.06.2018 nonostante, ha asserito, la regolarità dei pagamenti e le tante comunicazioni telefoniche effettuate per rappresentare il disservizio; Sky Italia, inseguito alla presentazione, in data 23.09.2018, della richiesta di provvedimento d'urgenza ha riattivato in data 28.09.2018 il servizio in argomento; parte convenuta non avendo presentato memorie e non avendo partecipato alle udienze non ha fornito alcuna prova alla base della sospensione del segnale televisivo ragion per cui si deduce che la sospensione sia stata erroneamente effettuata; pertanto si ritiene che l'istante abbia diritto per le previsioni di cui al comma 4 dell'art. 13 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ad essere indennizzato per la mancata erogazione del servizio nel periodo che va dal 26.06.2018 (data dell'asserita sospensione amministrativa) al 28.09.2018 (data di riattivazione del servizio); detto indennizzo viene così quantificato  $3,00 \text{ die} \times 94 \text{ gg} = €208,00$  (euro duecentotto/00) altresì la convenuta è tenuta, per il periodo della sospensione del servizio e di cui sopra, a stornare/rimborsare le somme fatturate all'istante per il servizio non goduto.

#### DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/12/2018, è tenuta a corrispondere, a mezzo di assegno o bonifico, in favore dell'istante sig. XXX XXX, per il contenzioso di cui al GU14/61654/2018, la somma di €208,00 a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio: detto importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo; altresì Sky Italia è tenuta, per il periodo della sospensione del segnale televisivo, a stornare/rimborsare le somme fatturate per il servizio non goduto. Ogni ulteriore richiesta è rigettata. La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore

Francesco Di Chiara