



Determinazione dirigenziale n. 02 del 20/03/2018

**Oggetto: definizione della controversia GU14 213/2017 – XXX LEO / SKY ITALIA S.r.l.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14/1.11.12.5/213/2017, con cui il Sig. XXX Leo ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, Sky), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di essersi recato in data 01.09.2016 presso uno Sky Service per restituire, a seguito di cessazione abbonamento per disdetta, due decoder HD nonché un decoder SD matricola AF050203073350226 da tempo inutilizzato;
- che quest'ultimo decoder gli era stato lasciato senza alcun chiaro titolo da Sky a seguito della propria migrazione a servizio HD nel 2008 (per la quale fu sostituito con un decoder HD);
- di avere poi trattenuto i due decoder HD avendo accettato un'offerta di "reconnection" per un nuovo abbonamento di dodici mesi;
- che lo Sky Service si rifiutava di ritirare il decoder SD, sostenendo che il sistema informativo Sky non ne permetteva più la restituzione e che la proprietà dello stesso gli veniva trasferita a titolo gratuito;
- di avere chiesto certificazione per iscritto di tali affermazioni che, però, non gli venivano rilasciate;
- di avere ritenuto - a fronte della previsione di penale di cui all'art. 4.4 delle "Condizioni generali di Abbonamento Residenziale Sky" (valide dal 1° marzo 2016) in caso di mancata restituzione di decoder SD e stante l'impossibilità pratica a restituire lo stesso - necessario tutelarsi inviando al gestore un reclamo a mezzo PEC in data 07.09.2016, richiedendo la formalizzazione di quanto affermato dallo Sky Service;
- di avere ribadito nel suddetto reclamo che, in assenza di risposta scritta, avrebbe assunto come corretta l'indicazione fornitagli dallo Sky Service;

- di non avere ricevuto riscontro scritto al predetto reclamo e di essere stato soltanto contattato, il 09.09.2017 da un numero privato il cui operatore gli comunicava verbalmente che Sky non ritirava più i decoder SD e che pertanto poteva tenerlo in comodato d'uso gratuito;
- di avere riprovato, in data 01.04.2017, a restituire tale decoder;
- che lo stesso di nuovo non veniva ritirato, a differenza di quelli HD per i quali nel frattempo era cessato il servizio;
- di avere ravvisato, pertanto, il configurarsi di una situazione di scarsa trasparenza contrattuale, con la previsione dell'applicazione di una potenziale penale per mancata restituzione del decoder e con l'imposizione di un comodato gratuito del prodotto;
- di avere inviato un ulteriore reclamo a mezzo pec il 02.04.2017 al fine di ottenere un riscontro scritto da Sky in merito alle modalità di restituzione, a fronte del quale riceveva soltanto una telefonata da parte di un operatore il quale dichiarava di avere "aperto" a sistema la possibilità di restituire il decoder *de quo* presso l'originario Sky Service;
- che quest'ultimo, interpellato con propria mail, gli rispondeva negando che a sistema il decoder SD risultasse restituibile;
- di avere ancora inviato un ulteriore ultimo reclamo a mezzo PEC in data 05.04.2017, rimasto privo di riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- a) riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 07.09.2016;
- b) ritiro, senza oneri e/o penali, del decoder SD matricola AF050203073350226 da parte di Sky Service oppure, in alternativa, comunicazione scritta da parte di Sky Italia S.r.l. di avvenuto definitivo trasferimento di proprietà a titolo gratuito del predetto decoder a proprio favore, con effetto retroattivo dal 01.09.2016.

L'utente ha precisato di non desiderare in nessun caso trattenere il decoder SD in regime di comodato gratuito.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

## **1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione delle domande poste *sub b*); le stesse, infatti, non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di*

*indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*"; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi).

## **B) Nel merito.**

Con riferimento alla residuale domanda posta *sub a)*, si ritiene sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo sporto dall'istante a mezzo PEC, in data 07.09.2016.

Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione.

In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (si vedano, tra le tante, già le delibere Agcom n. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria del reclamo per il quale la stessa ha richiesto l'indennizzo, Sky nulla ha eccepito e nemmeno ha dimostrato di aver gestito il cliente secondo i dettami più sopra illustrati e ne consegue, pertanto, che possa essere riconosciuto all'utente un indennizzo *ex art. 11* del Regolamento.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato il 07.09.2016, in considerazione dei 250 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 15.05.2017 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo la compagnia aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Sky in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 205,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

## **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

### **DETERMINA**

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX Leo, residente XXX, nei confronti di Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo sporto in data 07.09.2016, la somma di € 205,00.

**Respinge** le domande poste *sub b*).

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi