

DETERMINA Fascicolo n. GU14/220347/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX E. - 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 XXXXX E. , del 18/12/2019 acquisita con protocollo n. 0546267 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: “io sottoscritto Ennio XXXXXXXX (cellulare n. 333.xxxx) Codice fiscale GRNxxxx, in data 8 di ottobre ho inoltrato, tramite avvocato, formale reclamo riguardante la mancata visione dei canali sky sul secondo televisore del mio appartamento a causa di un malfunzionamento del mini Q. In particolare, in data 24 settembre u.s. ho richiesto, tramite operatore telefonico, intervento di un tecnico sky per i motivi sopra esposti. Dopo una prima telefonata del tecnico che mi ha proposto date di intervento non compatibili con la mia presenza in casa non sono più stato contattato. E' quindi un mese che nonostante ulteriori chiamate da me effettuate al n. dedicato non ho avuto alcun riscontro.

Specificatamente le telefonate da me effettuate sono state fatte in data 24 settembre e poi, 1° ottobre ore 17,42; 2 ottobre ore 11,42, 3 ottobre ore 14,13 e 4 ottobre ore 15,37 e ancora il 19 ottobre e il 23 ottobre. E' stato inoltre effettuato invio per fax al n. 02.7610107 in data 3 ottobre u.s. di una nota di reclamo, anch'essa passata in silenzio.". Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: • Equo indennizzo per l'interessamento di un avvocato, per il tempo impiegato per le telefonate, per l'invio del fax e per le lettere scritte • indennizzo comma 4 art. 13 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS pari a euro 3 per ogni giorno di disservizio (per n. 33 giorni). - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0 - Disservizi segnalati: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami 2. Mancata/tardiva risposta a reclami 3. Mancata/tardiva risposta a reclami

2. Posizione dell'operatore SKY Italia S.p.A. Non risulta la costituzione dell'operatore Sky Italia spa.

3. Motivazione della decisione 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 dalle carte depositate è emerso che l'operatore Sky ha effettuato un intervento in data 28/10/2019. Di tale intervento è stato portato a conoscenza il legale della parte istante. Si evidenzia che, dalla disamina dell'art.9 della Carta dei Servizi Sky, il reclamo va inoltrato a mezzo raccomandata, mail o al numero telefonico dedicato. Non sembra essere prevista la possibilità dell'utilizzo del fax come avrebbe fatto la parte istante. In ogni caso mancando la documentazione di supporto non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo. Sul diritto all'indennizzo per malfunzionamento dei servizi a pagamento Si ritiene poter accogliere la richiesta, quanto all'applicazione dell'indennizzo ex art.13 c.4 del regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ipotesi specifiche relative al malfunzionamento dei servizi di televisione a pagamento), per un totale di € 99 (€ 3 x 33 giorni), sulla base della valutazione della documentazione presentata dall'utente. Sul diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Fermo quanto sopra precisato, si ritiene non meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo sopra riportata, poiché non sono documentati i reclami indicati dall'utente ed in ogni caso, alla pec inoltrata dal legale (in atti mancante) è seguita la pec di risposta di Sky Sul diritto all'equo indennizzo per interessamento del legale. Infine, gli indennizzi richiesti per il tempo impiegato e per l'interessamento del legale si devono ritenere inammissibili, in quanto fattispecie non previste dalla delibera indennizzi. 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 la somma di € 99,00 a titolo di indennizzo ex art. 13 c. 4 di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS 207,47; 2. Il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo e dell'ulteriore richiesta di equo indennizzo. 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