

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/126950/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA riso 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;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente riso XXX, del 23/05/2019 acquisita con protocollo N. 0223175 del 23/05/2019

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:

L’istante rappresenta : “Ho avuto notevoli problemi con l’ azienda Sky a causa di un cattivo disservizio, impossibilità a contattarli telefonicamente continuo distacco del canale; infatti da un controllo effettuato l’ indirizzo risulta erroneamente in " XXX". Pagando pertanto per quasi due anni un servizio mai corrisposto, chiedo il risarcimento danni per le somme da me versate e dei danni subiti”,per il che domanda un rimborso/indennizzo dell’importo di € 2.800,00.

L’operatore rappresenta che il ricorrente l’11 gennaio 2019 ha chiesto disdetta dell’abbonamento Sky n. 2142XXX a egli intestato, e attivo dal 18 settembre 2017, segnalando per la prima volta una ricezione non corretta del servizio, imputandolo alla circostanza che nei sistemi informatici Sky non risultava l’indirizzo corretto. Precisa a tale proposito che la visione dei canali dipende dalla Smart card e dal decoder che deve essere collegato ad un impianto satellitare, e richiama l’art. 1.1. delle C.G.A. per cui “L’attivazione della Smart Card comporta l’attivazione del servizio”. Lo stesso sottolinea che prima della missiva dell’11 gennaio 2019, l’istante non ha effettuato alcuna segnalazione del disservizio, né si è rivolto ad un centro di assistenza Sky per chiedere un intervento tecnico, secondo quanto previsto dall’art. 4.2 delle C.G.A. per le ipotesi di malfunzionamento dei materiali di proprietà della società, e cioè- a suo dire - gli avrebbe impedito di venire a conoscenza del guasto e di porvi rimedio. La resistente comunica altresì che l’istante , in seguito alla disdetta, ha accettato di proseguire il rapporto contrattuale, aderendo ad altre offerte commerciali tra cui l’installazione di un nuovo decoder Sky Q Black, con l’attivazione del relativo servizio avvenuta regolarmente in data 5 febbraio 2019. Rappresenta, infine, che il 28 febbraio 2019 dopo aver preventivamente informato il cliente, il servizio è stato sospeso e successivamente cessato, in quanto non risultavano corrisposte le fatture scadute: n. 3006XXX di €54,10 del

1° gennaio 2019 e n. 3013XXX di €12,34 del 1° febbraio 2019. Per tali motivi, la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. In via preliminare, non può essere accolta la richiesta di risarcimento danni, in quanto esula dalle competenze dell' Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento. Il ricorrente lamenta il malfunzionamento del servizio, dovuto, a suo dire, all'errato inserimento nei sistemi informatici dell'operatore dell'indirizzo presso cui questo doveva essere fornito. Invero, la visione dei canali Sky, secondo quanto precisato dall'operatore, dipende dalla Smart card, posto che l'art. 1.1. delle C.G.A. dispone che "L'attivazione della Smart Card comporta l'attivazione del servizio", nonché dal decoder che deve essere collegato ad un impianto satellitare. Pur tuttavia dalla documentazione acquisita in atti, risulta un reclamo in relazione a un malfunzionamento del servizio dell'11 gennaio 2019, in ordine a cui la resistente non ha fornito prova di essere intervenuta per ovviare a quanto lamentato, verificandone le cause, né ha provato il corretto funzionamento del servizio erogato. Non vi è dubbio che in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il suo regolare funzionamento. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione sia fondata. Per tale motivo, si configura la responsabilità della società SKY per il malfunzionamento del servizio che implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall' articolo 13, comma 4, dell' Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, occorre considerare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato da parte del cliente, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Pertanto, si ritiene di individuare il dies a quo all'11 gennaio 2019 (data del primo reclamo), e il dies ad quem al 5 febbraio 2019 (data di attivazione di una nuova offerta, in quanto nonostante l'intervenuta disdetta il contratto è proseguito sino all'adesione ad una nuova proposta commerciale), per un totale di giorni 25. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, l'importo di euro 75,00 (settantacinque/00), così calcolato: 3 X 75 giorni. Si rigetta, invece, la richiesta di "risarcimento danni per le somme versate" che può essere interpretata quale richiesta di rimborso dei pagamenti effettuati per un servizio non correttamente funzionante, non essendosi verificata una sospensione totale dei servizi di pay tv.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/05/2019, è tenuta a liquidare in favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma Euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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
rosario carnevale