

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/131092/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rago 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;

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 Rago xxx xxx, del 03/06/2019 acquisita con protocollo N. 0238973 del 03/06/2019

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: "Previa richiesta telefonica al servizio clienti il 01.01.2017 effettuo un downgrade sul mio abbonamento. A partire da tale data, però, non riesco più ad usufruire dei servizi a pagamento HD e ONDEMAND, regolarmente previsti nella mia nuova combinazione di pacchetti e risultanti come "attivi" nella area "Fai da te". Per tale motivo il 02.01.2017 invio una email ed una pec di reclamo dopo aver esperito ogni suggerimento presente nella FAQ del sito Sky (ripristino smart card, reset decoder, etc.) e chiamo l'assistenza Sky sul numero a pagamento; nelle prime due telefonate cade improvvisamente la linea, nella terza riesco a parlare con un operatore che prende in carico la mia segnalazione e promette di ricontattarmi il prima possibile. Nessun operatore mi ha mai ricontattato ma, in compenso, ho pagato 6,82 € e per le tre telefonate di cui sopra. Il 13.01.2017 la situazione non era cambiata, questa volta reclamo tramite la chat presente nell'area clienti Sky, anche qui l'operatore mi comunica di aver segnalato il problema e mi chiede di aspettare. Nei due giorni successivi contatto nuovamente l'assistenza Sky sul numero a pagamento senza che si riesca a risolvere il problema lamentato ma, in compenso, pago altri 7,09 € per le telefonate. Nonostante ulteriori reclami, come il fax del 17.01.2017, i servizi HD e ONDEMAND vengono riattivati solo il 22.01.2017, ossia dopo 21 giorni dalla disattivazione. Dopo aver ricevuto la fattura n. 600780149 del 05.01.2017, in data 28.02.2017 invio un reclamo FAX col quale richiedo a Sky il rimborso di quanto pagato per i servizi non usufruiti; fax rimasto senza alcun riscontro sino ad ora", e ha richiesto "Rimborso di quanto pagato non dovuto; Indennizzo per ritardo nell'attivazione di ciascun servizio accessorio a pagamento (HD e ONDEMAND); Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; Indennizzo per sospensione e/o malfunzionamento di ciascun servizio accessorio a pagamento (HD e ONDEMAND); Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28.02.2017; Spese di procedura".

L'operatore non ha depositato memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art.16, comma 2, del Regolamento..

el merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. Preliminarmente, è necessario rilevare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore, l'intera vicenda è giocoforza ricostruirla solamente da quanto dedotto e allegato dal ricorrente. Da esse, emerge un'interruzione dei servizi HD e ONDEMAND che rientravano nel nuovo abbonamento, cui l'istante ha aderito l'1 gennaio 2017, in seguito ad un downgrade della propria offerta. Nonostante il disservizio sia stato più volte segnalato, i suddetti servizi accessori, a suo dire, sarebbero stati ripristinati solamente il 22 gennaio 2017. 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 della sua costituzione, come nel caso di specie, deve presumersi - in difetto di qualsivoglia altro, diverso elemento valutativo - che l'asserto sia fondato. Per tale motivo, si configura la responsabilità della società SKY per l'interruzione dei servizi HD e ONDEMAND, 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, per il periodo ricompreso dal 2 gennaio (data del primo reclamo), al 22 gennaio 2020 (data di riattivazione dei servizi), per un totale di giorni 20. Perciò, il gestore è tenuto a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, l'importo di euro 60,00 (sessanta/00), così calcolato: 3 X 20 giorni. Si rigetta invece la richiesta di rimborso di quanto pagato, e in particolare il rimborso della fattura del 5 gennaio 2017 allegata, non essendosi verificata una interruzione totale dei servizi di pay tv, ma dei soli servizi accessori HD e ONDEMAND, come ammesso dallo stesso ricorrente; per il che deve propendersi per il rimborso nella misura di € 6,00, addebitatogli in ordine all'opzione Tecnologia HD, di cui egli non ha usufruito nel periodo cui si riferisce il suddetto documento contabile. Non merita, altresì, accoglimento la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori HD e ONDEMAND, atteso che, secondo quanto si evince dal messaggio della società in parola e dalla schermata sull'abbonamento attivo del 2 gennaio 2017, allegati agli atti, è stata attivata la nuova combinazione dei pacchetti in cui erano ricompresi tali servizi. Lo stesso ricorrente, nella PEC di reclamo del 2 gennaio 2017, afferma " stamattina mi avete staccato i servizi senza motivo o preavviso... chiedo che provvediate alla riattivazione dei suddetti servizi...", e ciò lascia intendere che i servizi HD e ONDEMAND fossero attivi, salvo poi essere successivamente interrotti. Ne consegue il rigetto anche della richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi. In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti, emergono due reclami, uno a mezzo PEC del 2 gennaio 2017, avente ad oggetto la segnalazione dell'interruzione dei servizi accessori, reiterato con FAX del 17 gennaio 2017, cui è stato dato riscontro con la riattivazione degli stessi, e l'altro, trasmesso a mezzo FAX del 28 febbraio 2017, avente ad oggetto la richiesta di rimborso della fattura emessa nel periodo di interruzione, mai riscontrato. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la quantificazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS . Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 28 febbraio 2017 (data del reclamo ) e il 31 maggio 2019 (data del tentativo di conciliazione ), per un totale di 853 giorni. Si riconosce quindi all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00), tetto massimo previsto dal Regolamento. Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

#### DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2019, è tenuta a liquidare a favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: . Euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di

risoluzione della controversia; . Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; . Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

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