



DETERMINA Fascicolo n. GU14/24216/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/09/2018 acquisita con protocollo n. 0143147 del 30/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: l’istante essendo già cliente di Sky da diversi anni, nel mese di marzo 2017, contattata telefonicamente da un operatore, aderiva ad un’offerta commerciale relativa al servizio "SKY MULTIVISION", che prevedeva un costo di € 56,69 mensile. Dopo l’installazione del decoder, ci sono stati da subito problematiche nella fruizione del servizio. A seguito di tali disservizi, la sig.ra XXX contattava il servizio clienti e veniva rassicurata circa il tempestivo intervento di un tecnico finalizzato alla risoluzione delle problematiche. A fronte del mancato intervento dei tecnici, l’istante contattava nuovamente il servizio clienti, sia telefonicamente sia con lettere di reclamo, ma senza alcun riscontro positivo alle sue richieste. Nel mese di aprile 2017 la signora si è vista recapitare una fattura con la quale le si chiedeva il pagamento della somma di € 169,72 e di poi nel mese di maggio 2017 una fattura riportante l’addebito di € 241,31 non motivata. A tal proposito la XXX contattava il servizio clienti per chiedere chiarimenti circa l’addebito non giustificato, di somme che differivano totalmente da quanto contrattualmente previsto. Dapprima in data 05.06.2017 e di poi in data 03.07.2017, l’istante riceveva due comunicazioni da parte del servizio clienti di Sky con le quali veniva informata circa l’inoltro delle sue richieste alla struttura competente per effettuare le dovute verifiche e del fatto che presto le avrebbero fornito i dovuti riscontri. Dopo tale ultima comunicazione e dal mese di luglio 2017, la società non ha ancora provveduto a dare riscontro ai reclami, né a rendere effettiva la fruizione del servizio MULTIVISION ed inoltre continua, in modo del tutto puntuale, ad addebitare il costo dello stesso sul

conto corrente della signora senza inviarle alcuna fattura. Richieste dell' utente: L' istante chiedeva di rendere fruibile e comunque ripristinare il servizio così come contrattualmente previsto,

Posizione dell' operatore: Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), non ha partecipato alla fase conciliativa, e pertanto è stato redatto in data 17.05.2018 un verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione per mancata adesione, né al procedimento di definizione, come esplicitamente dichiarato a mezzo di un suo delegato, come si evince anche dal fascicolo documentale de quo.

Motivazione: Sulla base dell' istruttoria svolta dall' avv. XXX ed alla luce di quanto emerso dall' istruttoria e dalla documentazione allegata molto scarna ed incompleta da parte dell'istante, le richieste delle parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati : l'istante produce agli atti un unico documento e cioè la copia reclamo - messa in mora, inviata a mezzo p.e.c. il 27.03.2018 , a mezzo dell' avvocato incaricato, con il quale si avanzava la richiesta di risarcimento del danno per mancata attivazione del servizio MULTIVISION per tutti i giorni in cui l'istante non ha usufruito del servizio, nonostante il costo dello stesso fosse debitamente corrisposto, e pertanto il rimborso dei canoni del succitato servizio non fruito, ed l' indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Non è stato allegato altro documento. Per le richieste avanzate era comunque necessario allegare i reclami telefonici corredati di codice identificativo dell' operatore del "servizio clienti" e quant' altro era disponibile per dimostrare i disservizi lamentati. Si riscontra altresì inerzia da parte dell' utente, in quanto dalla documentazione allegata non è presente neanche richiesta GU5. Ciò premesso, circa la richiesta di risarcimento del danno afferente la mancata attivazione non è accoglibile, in quanto è da considerarsi inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, infatti espressamente esclusa dalla normativa AGCOM. Per quanto riguarda la richiesta dei rimborsi dei canoni del servizio MULTIVISION non utilizzato non può essere accolta per mancata documentazione a supporto di quanto lamentato; si richiama in merito il consolidato orientamento espresso da Agcom in materia di mancata attivazione per cui : "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa la mancata attivazione predetta, non è possibile accogliere la domanda formulata dall' istante" Per quanto riguarda invece la richiesta dell' indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in data 27 marzo 2018, può essere accolto per le seguenti ragioni :per il reclamo presentato dall'istante, l' operatore, non partecipando né alla fase conciliativa, né al procedimento di definizione, come anzidetto, non ha dimostrato alcun riscontro del summenzionato reclamo. Pertanto in base all' Art. 12 DELL' Allegato A alla Delibera N. 347/18/CONS " Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche " l'indennizzo è calcolato nella misura massima prevista pari ad € 300,00 (trecento/00);

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/09/2018, è tenuta a corrispondere l'importo totale di euro 300,00 (trecento,00) per i motivi di cui in premessa, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO