



Determinazione dirigenziale n. 9 del 04 luglio 2017

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 153/2016 – XXX FERRARIS /SKY ITALIA SRL**

## 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. 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 n. 1.11.12.5/153/2016 del 2/05/2016 con cui il Sig. XXX FERRARIS, 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 SRL (di seguito, SKY), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 3/05/2016 (prot. 15554/A04040) 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 nota del 1/06/2016 (prot. 20112/A04040) con la quale SKY ha fatto pervenire memoria difensiva;

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

## **CONSIDERATO**

quanto segue :

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Di aver stipulato contratto con SKY in data 16/02/2015 con pacchetti SKY TV + Famiglia + Sport e opzione HD;
- A seguito dell'installazione e attivazione, integrava nel mese di febbraio l'abbonamento con i pacchetti "Cinema" e "Calcio" tramite il servizio on line;
- Che in data 2/03/2015 a seguito di richiesta e pagamento di €. 69,00 un tecnico installava un nuovo decoder di tipo "MySkyHD" che permette di utilizzare ulteriori servizi offerti da SKY e ritirava il decoder precedentemente concesso in comodato d'uso gratuito, nonostante l'utente esprimesse la volontà di mantenerlo;
- Che nelle ore seguenti verificava trattarsi di un vecchio modello, con capacità di memorizzazione inferiore del 36% (320gb contro 500) e componenti più vecchi rispetto a quelli di ultima generazione;
- Che da verifiche effettuate emergeva trattarsi di un decoder "rigenerato"

- Che in data 4/03/2015 inviava a SKY formale reclamo con Racc. A/R chiedendo la sostituzione del decoder con il “BSK YB DRX892” (o superiore) non rigenerato e il rimborso dei costi di attivazione sostenuti

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede :

- i. Sostituzione decoder con modello V9;
- ii. Indennizzi per la fornitura difforme del servizio;
- iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Nella memoria difensiva l’operatore deduce brevemente quanto segue:

- che in data 28/02/2015 il cliente aderiva, tramite web, in aggiunta al servizio HD già attivo, all’offerta del servizio MYSKY che prevedeva l’adeguamento dell’impianto da parte di un tecnico e di un decoder myskyhd al costo di €. 69,00;
- che in data 2/03/2015 veniva effettuato l’adeguamento dell’impianto e installato un decoder myskyhd sulla base della disponibilità a magazzino.

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

### **A) Sul rito**

Va preliminarmente osservato che richiesta di cui al punto 1), ovvero “Sostituzione decoder con modello V9”, esula dalla competenza di questo Ufficio in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall’art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS, ovvero “*la condanna dell’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*” (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

Analogamente la domanda *sub 2)*, relativa alla richiesta di indennizzo per la “*fornitura difforme del servizio*”, *rectius*, “fornitura difforme dell’apparato tecnico, ovvero il decoder”, non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto tale ipotesi di indennizzo non è contemplata dall’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (*Regolamento indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*) tanto più che l’istante non lamenta il malfunzionamento del servizio SKY richiesto in data 28/02/2015, ma esclusivamente che il decoder dall’operatore fornito non corrisponderebbe a quello contrattualizzato.

Pertanto, ferma restando la possibilità di ricorrere al Giudice Ordinario, tale domanda deve dichiararsi inammissibile in questa sede.

## **B) Nel merito**

Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 3) "Indennizzo per mancata risposta al reclamo", deve essere accolta per i seguenti motivi.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo chiedendone il relativo indennizzo, e producendo copia della Raccomandata A/R del 4/03/2015 indirizzata a SKY Italia e dell'avviso di ricevimento del 9/03/2015.

SKY nulla eccepisce a tale proposito né produce copia di nota di risposta al reclamo.

Come noto, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla delibera AGCOM 73/11/CONS, la mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di €. 300,00.

Pertanto, tenuto conto del disposto di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla delibera AGCOM 73/11/CONS, si ritiene l'operatore SKY tenuto a corrispondere un indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo.

## **DETERMINA**

A definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 2/05/2016 dal Sig. XXX FERRARIS, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore SKY ITALIA SPA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00.

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 della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

AM