

DELIBERA N. 58 - 2019

**XXX XXX / SKY ITALIA
(GU14/63794/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 “*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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 03/01/2019 acquisita con protocollo n. 0001879 del 03/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Istante, fruitore dell'offerta "Prova Sky", al termine della promozione - e precisamente in data 10/04/18 - stipulava contratto, a mezzo vocal order, richiedendo l'attivazione dei seguenti pacchetti: QZM - SKY TV - FAMIGLIA - SPORT e CALCIO. Tuttavia, l'Istante riscontrava sin da subito la mancata attivazione del pacchetto "CALCIO". Sporgeva, pertanto, profusi reclami tra i quali si segnala quello inoltrato a mezzo raccomandata a/r in data 21/06/18. Stante la procrastinata mancata attivazione, in data 19/07/2018 l'Utente esperiva puranche istanza GU5 presso il Corecom Piemonte. Invero, il servizio Calcio non veniva attivato. La parte istante delegava Unione dei Consumatori per essere rappresentato in ogni stato e grado della presente controversia. Sulla base di quanto esposto, ha formulato le seguenti richieste: 1) Indennizzo per MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO "SKY CALCIO", dal 11/04/2018 e sino al 18/10/2018 (data conciliazione), per un totale di 191 giorni; 2) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 08/08/2018 ad oggi, per un totale di 149 giorni; 3) Rimborso per spese di procedura, assistenza e per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia non ha prodotto memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

In via preliminare, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento nel modo che segue. Si ritiene possa essere accolta la richiesta sub n. 1) di indennizzo per mancata attivazione del Servizio "Sky Calcio". L'utente sporgeva in merito "profusi reclami" tra i quali quello, documentato agli atti, del 21.06.2018, rimasto peraltro senza riscontro; non avendo il gestore, nemmeno in quella sede, giustificato la mancata attivazione di quanto concordato in sede di stipula contrattuale (adducendo, ad esempio, la presenza di eventuali impedimenti tecnici e/o



amministrativi), si ritiene che non abbia tra l'altro agito in ossequio a criteri uniformi di trasparenza e chiarezza. Ne consegue che possa pertanto spettare all'istante un indennizzo (circoscritto al periodo ricompreso tra il 21.06.2018, data del reclamo documentato, al 18.10.2018, data di verbalizzazione dell'esito negativo della conciliazione) pari ad € 357,00, in applicazione dell'art. 13, comma 4 del Regolamento Indennizzi (€ 3 x 119 gg.). Relativamente alla richiesta sub n. 2) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, parte ricorrente ha depositato copia di reclamo del 21.06.2018, inviato al gestore a mezzo raccomandata A.R. e rimasto inevaso. In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Pertanto, posto che Sky, in assenza di memoria difensiva, non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, in considerazione dei 119 giorni di ritardo nella risposta intercorrenti tra la data fornita e non contestata del 21/06/2018 e quella del 03.01.2019 di presentazione dell'istanza di definizione (già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera 179/03/CSP), si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo calcolato nella misura massima per il mancato riscontro. Infine, poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Infine, nel caso di specie, considerato il grado di partecipazione e il comportamento assunto dalle parti, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 20, comma 6 del Regolamento, l'importo di € 150,00 a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,
il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 357,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio "Sky Calcio";



- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE