

DETERMINA Fascicolo n. GU14/609198/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky XXX****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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/05/2023 acquisita con protocollo n. 01XXX97 del 20/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 19/05/2023, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 20/05/2023 nei confronti di Sky XXX, d’ora in poi Sky, lamentando ritardata attivazione del servizio e illegittima fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue. In data 07/10/2022, a seguito di proposta commerciale da parte di Sky, revocava la disdetta del contratto avanzata precedentemente. Tuttavia, il servizio Netflix, incluso nel piano scelto con Sky, non veniva attivato a causa di un errore tecnico imputabile a quest’ultimo. In data 9/10/2022, tramite pec, mai riscontrata, richiedeva a Sky la normalizzazione del disservizio e lo storno della

quota relativa al servizio non fruito. Il servizio veniva attivato solo in data 14/10, ma Sky, con fattura dell'1/11/2022, provvedeva ad addebitare l'intero periodo. Nessuna correzione è avvenuta nelle fatture successive, né è stato applicato l'indennizzo automatico per la ritardata attivazione del servizio. Ciò premesso, l'istante richiede: a) storno della quota parte del servizio Netflix, non fruito dal 7 al 14 ottobre 2022 inclusi e, tuttavia, fatturato, pari ad euro 2,84; b) indennizzo per mancata risposta al reclamo, per un importo pari ad euro 300; c) indennizzo per ritardata attivazione del servizio Netflix, pari ad euro 60. Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 362,84. Con successiva memoria, depositata il 06/07/2023, l'istante ha ribadito la descrizione dei fatti e le richieste già formulate nell'istanza di definizione.

Sky, che pure ha preso parte all'udienza, non ha presentato memorie né documentazione a sua difesa ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate meritano accoglimento parziale per i motivi di seguito indicati. Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata allegazione di documentazione difensiva da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. Agli atti risultano prodotte, da parte istante: - ricevuta di avvenuta consegna, in data 09/10/2022, di pec di reclamo a Sky recante titolo "Errore attivazione offerta Netflix su account esistente"; ricevuta di avvenuta consegna, in data 15/11/2022, di pec di reclamo a Sky recante titolo "Contestazione fattura 256454382". A nessuno dei due reclami Sky, come detto, risulta avere fornito alcun riscontro, né, rispetto ad essi, risulta avere contestato alcunchè. Ebbene, stante quanto riportato, la richiesta sub a) può essere accolta, sia pure parzialmente. Lo storno richiesto viene, infatti, accordato a far data, non già dal 07/10/2022 (data riportata dall'istante e, tuttavia, non sorretta da alcuna evidenza probatoria), bensì dal 09/10/2022, data di inoltro del primo reclamo ("Errore attivazione offerta Netflix su account esistente"), fino all'effettiva risoluzione della problematica, avvenuta il 14/10/2022, come evidenziato dal medesimo istante (e in assenza di contestazioni, sul punto, da parte di Sky). La richiesta sub b) è accoglibile. Nessun indennizzo risulta accordabile rispetto al primo dei due reclami, inoltrato in data 09/10/2022, da ritenersi riscontrato per *facta concludentia*, stante l'avvenuta risoluzione della problematica il successivo 14/10/2022. Deve invece ritenersi indennizzabile il mancato riscontro al secondo reclamo, inoltrato in data 15/11/2022. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 31/12/2022 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 19/05/2023 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 140), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. La richiesta sub c) non è accoglibile, dovendo ritenersi la stessa assorbita nell'accoglimento della richiesta sub a), e quindi già soddisfatta.

DETERMINA

- Sky XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/05/2023, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky XXX. 2. Sky XXX è tenuta a stornare l'addebito relativo al periodo di mancata fruizione del servizio Netflix, dal 09/10/2022 al 14/10/2022 compresi. 3. Sky XXX, inoltre, è tenuta a pagare il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 4. Sky XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
RITA FILIPPINI