

DETERMINA DIRETTORIALE 1/2019 Fascicolo n. GU14/79941/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ferrarese ██████ - 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 regionale 4 settembre 2001, n. 26 e succ. mod., recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, di seguito denominato Corecom;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni tra l'Autorità e il Comitato regionale per le Comunicazioni Valle d'Aosta siglata in data 2 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente Ferrarese ██████ del 07/02/2019 acquisita con protocollo N. 0051776 del 07/02/2019

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:

Il Sig. ██████ Ferrarese riferisce che il 31 gennaio 2018 gli è stato proposto un cambio di contratto in seguito ad un'offerta che prevedeva il passaggio da IPTV a installazione e utilizzo di parabola satellitare con il pacchetto "SkyTV+Famiglia+Cinema". Nel corso della telefonata l'istante precisava di possedere già un decoder; l'operatore di Sky Italia confermava che il modello era conforme all'utilizzo per il nuovo pacchetto. Il ricorrente chiedeva di avere copia del contratto per verificare le varie opzioni e l'operatore gli confermava che sarebbe stato inviato al suo domicilio. Il 27 febbraio 2018 il tecnico installa l'antenna e a seguito di successiva prova l'istante verifica il non funzionamento del decoder cosicché chiama più volte il call center Sky per chiedere come comportarsi per aggiornare il suo decoder senza peraltro alcun riscontro positivo. In data 1° marzo 2018 cambia il decoder su indicazione dell'operatore e il giorno successivo viene attivata la smart card ma dopo circa dieci minuti appare in video il messaggio che lo invita a contattare il servizio clienti per attivare la sua offerta. Da quel momento riferisce di aver provato in più occasioni a contattare l’operatore senza nessun risultato tanto che, in data 10 aprile 2018, inviava una e-mail con la quale comunicava che non intendeva più avvalersi della loro offerta in quanto il servizio non era mai stato attivato. Nel mese di agosto l’utente riceve una bolletta comprensiva del costo per il noleggio decoder di 18 mesi, uno sconto abbonamento sempre di 18 mesi più altre voci. Il ricorrente contesta tale fattura in quanto non è mai stato inviato un contratto scritto e pertanto non ha potuto verificare le varie opzioni. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante richiede: a) la chiusura del contratto senza oneri; b) indicazioni per la restituzione del decoder.

A seguito dell’istanza presentata dal Sig. ██████ Ferrarese (UG 32253/2018), l'operatore Sky Italia non ha fornito alcuna documentazione, non ha nominato un referente e non ha presenziato all'udienza di conciliazione fissata in data 6 febbraio 2019. Il ricorrente ha quindi presentato in data 7 febbraio 2019 presso questo Corecom istanza di definizione della controversia (GU14 79941/2019). Anche in questa sede, l'operatore Sky Italia non ha nominato un referente, né ha provveduto a presentare memorie/controdeduzioni nei termini previsti dal comma 2 - art. 16 - Allegato A - Delibera Agcom 203/18/CONS. In data 13 maggio 2019 questo Corecom ha convocato udienza di definizione alla quale l'operatore non ha presenziato. Pertanto non è stato possibile acquisire in alcun modo la posizione dell'operatore Sky Italia.

Nel merito, per le ragioni suesposte, sulla base della documentazione fornita dal ricorrente, le richieste formulate dal Sig. █████ Ferrarese vanno accolte in quanto l'utente si è immediatamente attivato per segnalare all'operatore sia il mancato invio del contratto sia i disservizi riscontrati nella fase di attivazione dell'abbonamento.

DETERMINA

- Sky Italia, in accoglimento dell'istanza del 07/02/2019, è tenuta a : 1) cessare il contratto in essere senza oneri per il ricorrente; 2) corrispondere al Sig. █████ Ferrarese, per la mancata attivazione del servizio relativamente al periodo compreso tra il 31 gennaio e il 10 aprile 2018 (giorni sessantanove) la somma di €. 207.00, a titolo di indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 13 - comma 4 - del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A - Delibera Agcom 347/18/CONS). La somma stabilita dovrà essere corrisposta, entro 30 (trenta) giorni dalla data odierna, tramite versamento alle coordinate bancarie indicate dal ricorrente nel formulario UG prodotto in sede di presentazione dell'istanza; 3) stornare l'insoluto presente oltre che provvedere allo storno delle fatture successive sin al termine del ciclo di fatturazione; 4) comunicare tempestivamente al ricorrente le modalità per la restituzione del decoder in esenzione spese; 5) disporre il ritiro della pratica di recupero credito senza oneri per il ricorrente; 6) corrispondere al Sig. █████ Ferrarese, entro 30 (trenta) giorni dalla data odierna tramite versamento alle coordinate bancarie indicate dal ricorrente nel formulario UG prodotto in sede di presentazione dell'istanza la somma di €. 100,00 in considerazione del comportamento complessivo tenuto dall'operatore Sky Italia, nell'ambito dell'iter procedurale, come sopra evidenziato.

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
Francesco Felice Ciavattone