



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/416118/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx C. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Cxxx C., del 19/04/2021 acquisita con protocollo n. 0185442 del 19/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 19-04-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società SKY Italia s.r.l., lamentando l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, per cui richiede il rimborso delle somme pagate in esubero per aver usufruito parzialmente del servizio (visione di 7 partite su 10), il rimborso di quanto versato in esubero per la fatturazione a 28 giorni ed il rimborso per non utilizzo del servizio periodo marzo – giugno 2020. Inoltre, chiede l’indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo.

L'operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte parzialmente come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede il rimborso delle somme pagate in esubero per aver usufruito parzialmente del servizio (visione di 7 partite su 10), il rimborso di quanto versato in esubero per la fatturazione a 28 giorni ed il rimborso per non utilizzo del servizio periodo marzo – giugno 2020. Purtroppo le richieste di rimborso di cui innanzi non possono trovare accoglimento, stante la loro genericità e indeterminatezza, nonché la mancanza di prova in ordine all'offerta propostagli, cui lo stesso avrebbe aderito, anzi delle numero due fatture depositate si evince, comunque, l'applicazione di uno sconto per dodici mesi in favore dell'utente. Inoltre è da dire che lo stesso utente dichiara, nell'istanza, che SKY lo avrebbe informato che l'Offerta sottoscritta non prevedeva più la visione di 10 partite, ma di 7, per cui l'utente agevolmente, come previsto dalla normativa vigente, avrebbe potuto recedere dal contratto senza costi aggiuntivi. Ancora si sottolinea che la richiesta formulata dall'utente non specifica neanche quali siano le voci di costo non dovute, né quantifica in proporzione alla limitazione del servizio la quota dell'importo che a suo dire non sarebbe dovuto all'Operatore, né può essere applicato il costo giusto non indicando neanche la denominazione della presunta offerta (non deposita contratto), insomma l'utente non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato. In ultimo dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti fatta eccezione per il reclamo datato 05-02-2021, in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione delle fatture, di conseguenza le stesse si ritengono accettate. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. In assenza di documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020. Di conseguenza, non è possibile accogliere le richieste di rimborso sopra indicate. Deve, invece, essere riconosciuto l'indennizzo richiesto in € 300,00 per mancata risposta al reclamo (Pec del 22-01-2021), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/04/2021, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente Coser Cinzia il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/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  
Roberto Rizzi                      f.to