



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/666850/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx 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 Sxxx C., del 05/03/2024 acquisita con protocollo n. 0069766 del 05/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 12 febbraio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 66xx76/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 04 marzo 2024. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 05 marzo 2024, richiesta di definizione

GU14/66xx50/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "...Ho richiesto attivazione Internet e pay tv con sky. Il gestore ha provveduto ad attivare la PAY TV ma nessuna procedura è mai andata avanti per la connessione. Cosa molto assurda in quanto, senza connessione, non è possibile utilizzare il servizio di Pay tv. Malgrado le continue segnalazioni, seguite da contatti con agenzia Sky, non si è riuscito a trovare una soluzione. Per tale motivi si è deciso di chiudere il contratto completo..." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Si richiede chiusura contratto con chiusura intera posizione debitoria, fino a fine ciclo di Fatturazione."; b) "Si richiede indennizzo per mancata attivazione del servizio per euro; 500.00."; c) "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro; 300.00". L'istante ha depositato le memorie di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, contestando le memorie depositate dalla società.

2. La posizione dell'operatore. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi- Now TV), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: "...Facciamo seguito alla Vostra comunicazione indirizzata a Sky Italia S.r.l. di cui in oggetto, nell'intento di rappresentare quanto segue e chiarire l'insussistenza di qualsiasi addebito nei confronti della scrivente. La sig.ra Claudia Simion ha sottoscritto tramite firma digitale un contratto di abbonamento ai servizi Pay Tv e Sky Wifi in data 22/12/2023, presso un punto di vendita. In allegato la richiesta di abbonamento sottoscritta (All. 1). Il servizio Pay Tv è stato attivato dalla cliente tramite il collegamento del decoder in data 7/01/2024. Tale servizio è stato regolarmente chiuso dalla scrivente in data 1/03/24, in seguito alla specifica richiesta pervenuta dalla stessa cliente tramite pec in data 31/01/2024 (All. 2). Si evidenzia che, la fattura emessa il 1/02/2024 riguardante il periodo 7/01/2024 – 31/01/2024 è stata, bonariamente, stornata (All. 3). Il servizio Wifi, invece, è stato annullato a causa del Ko tecnico ricevuto dal fornitore Open Fiber, dopo la verifica dei tecnici. In merito a tale servizio, non sono state emesse fatture. Si precisa che in base al par. 1 art. 3.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi: "Facoltà di Sky di non concludere il Contratto: VII. se sussistono motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi". Quanto all'asserita mancata risposta al reclamo, come riportato in precedenza, la richiesta di chiusura del servizio Pay Tv è stata regolarmente gestita e alcun pagamento è avvenuto da parte della sig.ra Simion. Si evidenzia anche che gli apparati consegnati alla cliente non risultano ancora essere stati restituiti. Alla luce di quanto sopra, la scrivente respinge ogni pretesa."

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, del Regolamento "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto a) formulata dall'istante non può essere accolta poiché il Corecom non può imporre al gestore un obbligo di fare. Inoltre, la richiesta a) non può essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti, come risulta dai documenti depositati nel fascicolo documentale, a fronte della richiesta di "...chiusura immediata..." del contratto, inviata dall'istante in data 31 gennaio 2024 (cfr. pec del 31.01.24), la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) ha cessato il contratto in data 01.03.2024, ovvero prima della presentazione dell'istanza GU14/66xx50/2024 (05 marzo 2024). Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b), "Si richiede indennizzo per mancata attivazione del servizio per euro; 500.00.", si fa presente che l'indennizzo per mancata attivazione (al contrario della ritardata attivazione) non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons (si veda in tal senso anche la Delibera n.137/17/Cir). Inoltre, si richiama il principio generale secondo il quale l'operatore ha l'obbligo di informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, recando evidenza della corretta e diligente gestione

del cliente (cfr. Del. Agcom n.182/18/CIR). Nel caso di specie, la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi – Now TV) non ha dato prova di aver comunicato al cliente le cause di Ko tecnico ricevuto da Open Fiber, né di aver inviato la relazione rilasciata dai tecnici in merito alla mancata attivazione del servizio. Alla luce di quanto emerso, si può riconoscere alla ricorrente un indennizzo per mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore ex art. art.4, comma 2, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/Cons. Gli stessi indennizzi vanno calcolati dal 24.01.24 (giorno del reclamo) al

12.02.2024 (data di deposito istanza UG/66xx76/2024) per un totale di 19 giorni. Tali giorni, in applicazione della norma sopra richiamata, vanno moltiplicati per un importo pari ad euro 7,50 giornalieri. Pertanto, si può riconoscere alla ricorrente un importo pari ad euro 142,50. La richiesta di cui al punto c) "Indennizzo per mancata risposta al reclamo e addebito non dovuto" non può essere accolta per i seguenti motivi: - poiché tra la data del reclamo, (pec del 24.01.24), e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, (UG/66xx76/2024 del 12.02.2024), sono intercorsi 19 giorni, mentre la Delibera AGCOM 212/18 statuisce che "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ..."; - poiché il tempo intercorso tra la data del reclamo (pec del 24.01.2024) e quella della richiesta di cessazione del contratto (pec del 31.01.2024) non ha consentito all'operatore di rispondere al reclamo nei termini previsti dalla Carta Servizi, in quanto il contratto è stato disdetto prima dei quarantacinque giorni concessi al riscontro del reclamo. Infine, in riferimento all'" addebito non dovuto", dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l'istante non ha riportato con esattezza gli importi non dovuti e contabilizzati, mentre la società ha affermato di aver provveduto a stornare "bonariamente" la fattura emessa il 01.02.2024 riguardante il periodo 07.01.2024 – 31.01.2024. (cfr. documento allegato 3).

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/03/2024, è tenuta a corrispondere alla ricorrente, Sig.ra C. Sxxx, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €142,50 ai sensi dell'art.4, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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