

DELIBERA N. 84/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INGEGNO /SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/1276/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 giugno 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi”*), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del Sig. Ingegno, del 16 maggio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, contesta l'indebita attivazione, da parte di Sky Italia S.r.l., del contratto codice cliente n.15526xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. il Sig. Ingegno, titolare del rapporto codice cliente n. 4084xxx, “*nel finire del 2014*” è stato contattato da un operatore telefonico che gli ha proposto, al costo mensile di euro 5,00, di attivare il servizio “*multivision*” sul contratto in essere;

b. tuttavia, anziché dare seguito alla variazione contrattuale concordata a mezzo *vocal order*, Sky Italia S.r.l. ha attivato un nuovo contratto, codice cliente n.15526xxx, di cui ha fatturato i corrispettivi, contestati.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il rimborso, ovvero lo storno, di tutti gli importi addebitati in riferimento al contratto codice cliente n.15526xxx.

ii. la corresponsione dell'indennizzo eventualmente spettante;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia S.r.l. non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Atteso che le doglianze dell'utente non sono state contestate dall'operatore e, in particolare, che Sky Italia S.r.l. non ha prodotto il titolo contrattuale fondante gli addebiti relativi al contratto dedotto in controversia, in accoglimento alla richiesta *sub i*. Sky Italia S.r.l. è tenuta al rimborso, ovvero allo storno, di tutti gli importi addebitati in riferimento al contratto codice cliente n.15526xxx. Viceversa, non può essere accolta la pretesa *sub ii*. in quanto il *Regolamento sugli indennizzi*, di cui è invocata l'applicazione, non prevede la corresponsione di alcun indennizzo in relazione alla fattispecie di cui si discute.

Infine, a titolo di rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare a favore dell'istante l'importo di euro 100,00, atteso che l'operatore non ha neanche aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Ingegno nei confronti della società Sky Italia S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia S.r.l., oltre a liquidare euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell'istante tutti gli importi addebitati in riferimento al contratto codice cliente n.15526xxx.

3. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma, 7 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi