

DELIBERA N. 346/2022/CRL/UD del 07/10/2022

**G. Cxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/134735/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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. 353/19/CONS;

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 di G. Cxxx del 11/06/2019 acquisita con protocollo n. 0253883 del 11/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “A seguito di richiesta di adeguamento del contratto Sky a Sky Q, per adesione a specifica convenzione, avvenuta il 15/12/2018, nonostante fosse stata contabilizzata nella bolletta di dicembre 2018 la relativa spesa, e nonostante i numerosi solleciti, Sky non ha provveduto. Si richiede pertanto che venga consegnata la nuova apparecchiatura e che venga risarcito il periodo finora intercorso senza che la scrivente possa aver fruito del servizio pagato a dicembre”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Vorrei che venisse attivato SKY Q così come da mia adesione alla convenzione, e che venga risarcita del fatto che nonostante abbia pagato l’attivazione ad oggi non ho potuto usufruire del servizio. Ha quantificato il disservizio in € 500.00, con successiva richiesta di incremento.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva Sky Italia srl deducendo che: “In riferimento all’istanza di definizione avanzata dalla signora Colella Giovanna si rappresenta quanto segue. La signora Colella, già abbonata Sky, in data 15/12/2018 ha accettato di aderire all’offerta dedicata alle Forze dell’Ordine che prevedeva: - costo di attivazione offerta €19 una tantum; - canone mensile scontato pari a €34.90 per sempre per la combinazione di pacchetti composta da Sky Tv + Cinema + Calcio. Qualche giorno dopo, e precisamente in data 21/12/2018, la cliente ha chiesto di aggiungere – alla combinazione di pacchetti sopra riportata - anche il pacchetto Famiglia, con un costo mensile scontato del 50% per 6 mesi. Entrambe le promozioni sono state correttamente applicate come si evince dalla prima fattura emessa in data 1/1/2019 che si produce. La signora Colella sia con pec datata 1/3/2019 che con istanza di conciliazione presentata in data 8/4/2019, ha contestato la mancata installazione del decoder Sky Q al costo agevolato di €19 - a suo dire – prevista dall’offerta... Sul punto si fa presente che, come previsto dal Decreto Ministeriale del 30 novembre 2018 già prodotto dalla signora Colella, i già clienti Sky potevano aderire all’offerta a loro dedicata oppure all’offerta prevista per i nuovi clienti, mantenendo, però, la tecnologia dell’abbonamento già attivo. Tale informazione è stata più volte fornita alla cliente – sia in seguito alla contestazione sollevata tramite pec che durante la fase di conciliazione dalla stessa attivata. In quell’occasione, è stata formulata una proposta transattiva - che prevedeva

eccezionalmente l'installazione gratuita del decoder Sky Q Black.- che però la signora Colella non ha ritenuto opportuno accettare. Sky per quanto sopra esposto ritiene, quindi, di aver agito correttamente e in buona fede nei confronti della signora Colella e chiede, pertanto, che siano rigettate le richieste dalla stessa formulate”.

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. Prima di entrare nel merito della questione 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Per le ragioni esposte, la richiesta risarcitoria deve pertanto interpretarsi come richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio. La richiesta dell'istante è da rigettare per le ragioni che seguono. L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio. Nella descrizione dei fatti, afferma che tale mancata attivazione sia dovuta alla mancata consegna della nuova apparecchiatura, la quale, secondo l'istante, sarebbe stata dovuta conseguentemente al pagamento di Euro 19,00 contabilizzati nella fattura emessa in data 01.01.2019 a titolo di "installazione e attivazione apparati". Tuttavia, l'operatore Sky Italia srl, in sede di memorie, afferma che "come previsto dal Decreto ministeriale del 30 Novembre 2018 già prodotto dalla signora Colella, i già clienti Sky potevano aderire all'offerta a loro dedicata oppure all'offerta prevista per i nuovi clienti mantenendo, però, la tecnologia dell'abbonamento già attivo". Sky Italia srl, nelle memorie, afferma che "solo il passaggio a Sky Q, quale adeguamento dell'impianto, prevedeva una spesa di euro 19, che è contabilizzata nella fattura allegata, mentre l'attuale tecnologia in uso è satellitare ed anche lo Sky Q ha la medesima tecnologia. Pertanto non ci sarebbe stato alcun cambio di tecnologia in caso di attivazione di quanto richiesto". Inoltre, durante la fase di conciliazione, dalla memoria di Sky non contestata dalla Sig.ra Colella, risulta che l'operatore abbia formulato una proposta transattiva che "prevedeva eccezionalmente l'installazione gratuita del decoder Sky Q Black – che però la signora Colella non ha ritenuto opportuno accettare". Non risultando quindi dovuta la consegna della nuova tecnologia, che la Sig.ra Colella afferma come causa della mancata attivazione del servizio, è rigettata qualunque richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio. In secondo luogo, l'istante menziona nelle controdeduzioni una nuova richiesta: "si rappresenta che da gennaio 2019 mi sono state inoltre a sdebitare euro 6,40 al mese per la tecnologia HD da contratto non dovute perché la tecnologia HD era inclusa nei 34,90 euro... invece sto pagando euro 40,30 nonostante abbia più volte chiamato il call center per la rettifica... chiedo la restituzione anche dei 6,40 x gli 8 mesi già pagati". Tale richiesta è irricevibile in questa sede poiché nuova e non sottoposta all'obbligatorio

tentativo di conciliazione. Come più volte precisato dalla Suprema Corte “si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d’indagine e si spostino i termini della controversia, con l’effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo” (cfr. Cass., sentenze n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/2005). Con tale comportamento l’istante ha impedito il diritto di difesa e il contraddittorio della controparte.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto integrale dell’istanza presentata dalla Sig.ra Cxxx G., nei confronti della società SKY Italia srl.
- 2.** 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.
- 3.** 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini