

DELIBERA 96/2023/CRL/UD del 24/02/2023
A. RXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/94447/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 A. RXXX del 08/03/2019 acquisita con protocollo n. 0101732 del 08/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma di aver sottoscritto via Internet la Proposta di abbonamento formalizzata poi telefonicamente il 27 febbraio 2018, con contratto Offerta Sky e Fastweb, proposta commerciale FW 001xxx. A seguito dell'accettazione ha ricevuto conferma, allegata alla presente, "riportante i servizi da me acquistati.". Quando il tecnico ha provveduto all'installazione del decoder Sky ho riscontrato la difformità tra quanto sottoscritto e il decoder installato (cosa confermata anche dal tecnico installatore). Il modello consegnatomi non supporta le funzioni HD né mi è stata attivata la funzione My Sky e Sky on demand (tutte contrattualmente previste e per le quali ho avuto addebitati i relativi costi in fattura). Ho presentato vari reclami, senza risposta. Non è stato risolto il problema e mi sono state fatturate somme per servizi non goduti. L'istante chiede all'operatore Sky Italia spa il rimborso dei maggiori importi pagati per differenza fra la fatturazione effettuata ed il servizio effettivamente erogato dall'operatore; chiede inoltre l'attivazione dei servizi richiesti e non attivati ed un risarcimento. Quantifica il tutto in € 500,00. L'istante ha presentato in data 08/03/2019 l'istanza ai sensi degli artt.14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia. Il precedente procedimento di conciliazione tenutosi in data 26/02/2019, si è concluso con un verbale di archiviazione del procedimento, ai sensi dell'art.12 c.3 del Reg. di cui all'allegato A della delibera n. 203/18/CONS. In data 11/03/2019 si è dato avvio al procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia, che non ha partecipato in sede di conciliazione, non ha presentato memorie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce della documentazione presentata, preso atto delle osservazioni presentate dall'utente e non controdedotte dall'operatore, si ritengono applicabili le disposizioni di cui all'articolo 9 (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). Si

applica infatti per analogia, ed in applicazione del generale principio di equità che deve informare le decisioni che qui occupano, le disposizioni che sanzionano l'attivazione di servizi non richiesti, con i casi di mancata attivazione di servizi previsti contrattualmente. L'indennizzo è quantificato in € 2,50 pro die, per un totale di € 912,50. Spese di procedura quantificate in € 50,00, da corrispondere all'utente da parte dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. RXXX A. nei confronti dell'operatore Sky, che pertanto è tenuto a corrispondere all'utente la somma di € 912, 50 come indicato in premessa, nonché 50,00 € a titolo di spese di procedura.

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to