

DETERMINA Fascicolo n. GU14/236949/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx G. - 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 G., del 30/01/2020 acquisita con protocollo n. 0043970 del 30/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante: Con istanza del 30 Gennaio 2020 contro Sky Italia srl, l’utente, nella qualità dierede dell’intestatario del contratto, lamentava quanto segue: “ In data 16.8.2019 un operatore di Sky Italia (identificatosi come Augusto) mi contattava al fine di propormi un’offerta vantaggiosa (FULL SKY= Sky tv + cinema + family + calcio +HD + sport + Sky Go Plus (4 device + smartTV) a fronte di un costo di attivazione pari ad euro 9,90 e di 45,69 euro mensili per anno) senza perdere l’anzianità maturata nel tempo con i relativi benefici. Accettata la proposta, dovevo ricevere il contratto da firmare via mail.

Tuttavia, il contratto non è mai pervenuto. Non solo. Non risulta più alcun abbonamento con conseguente perdita dell'anzianità maturata e dei connessi benefici. Come se ciò non bastasse, verso la fine di agosto ricevevo la fattura n. 504808636 del 1.8.2019 relativa ad un'offerta-truffa immediatamente disattivata, come pacificamente riconosciuto dagli stessi operatori di Sky Italia che indicavano di attendere la ricezione di un assegno di accredito di pari importo prima di procedere al pagamento. Il predetto assegno, tuttavia, non è mai arrivato". Richiedeva pertanto: i. riattivazione contratto originario alle condizioni dell'offerta proposta in data 16.8.2019 (FULL SKY= Sky tv + cinema + family + calcio + HD + sport + Sky Go Plus (4 device + smartTV) a fronte di un costo di attivazione pari ad euro 9,90 e di 45,69 euro mensili per unno) senza perdere l'anzianità maturata nel tempo con i relativi benefici. ii. Annullamento della fattura n. 504808636 del 1.8.2019 di € 134,77 e la fattura n. 507140778 del 30.11.2019 di € 91,39 e relativo rimborso. Così come specificato nelle memorie difensive in atti. iii. corresponsione di un indennizzo pari ad euro 300.

2. La posizione dell'operatore Sky: Non risulta agli atti alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta è da considerare parzialmente accoglibile. Il primo capo di richiesta riguardante la riattivazione del contratto precedentemente in essere, con relativa anzianità contrattuale, non può essere accolto, in quanto Codesto Organismo non è competente per tale richiesta, ma esclusivamente per i rimborsi e gli indennizzi previsti dalla delibera Agcom. Si accoglie, inoltre, parzialmente la richiesta di rimborso delle fatture indebitamente pagate, in quanto la ricorrente ha dato prova del pagamento di uno solo dei due documenti di pagamento, precisamente la fattura n.507140778 del 30 11 2019 per € 91,39. In considerazione della già evidenziata mancanza di memorie da parte del gestore, delle lagnanze dell'utente circa un'illegittima modifica delle condizioni contrattuali nonché del reclamo inviato dallo stesso via pec in data 25 Settembre 2019 (e rimasto privo di riscontro), si ritiene opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del , trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico " (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004). Pertanto si accoglie la richiesta dell'utente di indennizzo di euro 300,00. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 30/01/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 300,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo ed al rimborso della fattura n. 507140778 del 30.11.2019 di € 91,39.

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