

DETERMINA Fascicolo n. GU14/145031/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX L. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)****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 XXXXX L., del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0293909 del 04/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente della Soc. Sky Italia con codice n°228xxx, denuncia la mancata applicazione della convenzione GDF da parte dell’operatore e che in conseguenza di ciò, il medesimo avrebbe dovuto provvedere allo storno degli importi non dovuti, ma ugualmente corrisposti nel mese successivo. Stando a quanto assunto dall’istante, in realtà, con la fattura n°602713094, emessa in data 1.3.2019, si avvedeva dell’avvenuto storno di Euro 49,02, relativo alle fatture emesse nei mesi di gennaio e febbraio. In data 16.4.2019, un’operatrice del servizio clienti Sky contattava l’istante scusandosi per l’accaduto e rappresentando che il servizio denominato MULTISCREEN non rientrava nella convenzione con la Guardia di Finanza, al

contrario di quanto sottoscritto e che non avrebbe potuto procedere al rimborso degli importi non dovuti, ossia di Euro 46,13, né tanto meno procedere allo storno delle fatture successive. Dato atto, l'istante provvedeva a comunicare all'operatrice di essere in possesso di un contratto sottoscritto alle condizioni pattuite che prevedevano, tra l'altro, il servizio MULTISCREEN e che per l'effetto, l'errore non poteva essere attribuito al Sig. XXXXXXXX. L'istante pertanto comunicava di voler procedere alla disdetta del contratto a seguito del venir meno di uno dei requisiti previsti dall'art.1418 del Codice Civile (contratto nullo) che disciplina l'istituto giuridico del contratto. In data 17.1.2019, l'istante provvedeva così a formalizzare via pec la disdetta dell'abbonamento. L'utente quindi chiedeva: "1. storno delle fatture maggiorate già emesse e pagate, e di quelle future; 2. lo storno dei costi che comporranno la disdetta dell'abbonamento (costi di disattivazione e/o penale eccetera);

3. lo storno dei costi di attivazione; 4. In alternativa si richiede il rispetto del contratto alle condizioni stipulate e non rispettate dall'operatore; 5. quantificazione del danno arrecato per la mancata possibilità di stipulare un contratto con altro operatore a condizioni più vantaggiose". La quantificazione dell'indennizzo veniva quantificata in Euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore Non risultano depositate memorie e/o controdeduzioni da parte convenuta.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Da quanto esposto dall'utente, si rileva l'avvenuta modifica delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.58/11/CIR stabilisce che "Qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n.259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo". Ancora, la Delibera Agcom n.40/12/CIR conferma quanto sopra, disponendo quanto segue: "Il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Anche il Corecom Calabria Delibera n.14/10 stabilisce espressamente che "...nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera Agcom n.179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Pertanto sussiste responsabilità dell'operatore per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto stipulato con l'utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell'utente". (Conformi: Corecom Calabria Delibera n.1/11 Corecom Calabria Delibera n.24/11 Corecom Calabria Delibera n.43/11 Corecom Calabria Delibera n. 8/12 Corecom Calabria Delibera n.10/12). Pertanto, in attuazione della citata normativa (articolo 70, comma 4) può trovare accoglimento la richiesta dell'utente, volta ad ottenere lo storno delle fatture maggiorate già emesse e pagate che l'utente ha quantificato in complessivi Euro 300,00. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 04/07/2019, è tenuta a 1. stornare dalla posizione debitoria del Sig. XXXXXXXX Leonardo l'importo di Euro 300,00, nonché a corrispondere l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura. 2. La Sky Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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