

DETERMINA Fascicolo n. GU14/323213/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx E. - 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 Bxxx E., del 07/09/2020 acquisita con protocollo n. 0362551 del 07/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante con istanza GU riporta “richiedeva con raccomandata A/R la modifica unilaterale condizioni contrattuali relativa alla riduzione del prezzo di abbonamento del 50% per 24 mesi, concordata a marzo e attivabile dal mese di maggio. Dopo un mancato riscontro a tale richiesta di sollecito inviata a Sky ad Aprile, l’utente ha inviato la seconda volta sollecito, tramite PEC. Sky ha fatto sapere due giorni fa che per motivi organizzativi il prezzo dell’abbonamento aumenterà del 8%, una modifica unilaterale in violazione degli accordi intercorsi a Marzo 2020”. - Disservizi segnalati:

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. L'istante richiedeva: - Richiesta di attivazione della procedura concordata con Sky Italia, nel mese di marzo, di riduzione del prezzo del mio abbonamento del 50% per 24 mesi, Causa difficoltà derivanti da Emergenza Covid 19, eventualmente rinnovabili, a partire dal mese di Maggio e conseguente cancellazione dell'aumento del 8% deciso in maniera unilaterale in violazione degli accordi intercorsi. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 150.00

2. Posizione dell'operatore Sky La società Sky Italia in sede di conciliazione non era rappresentata, ovvero non si è presentata e non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.
3. Motivazione della decisione In via preliminare l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile e ammissibile. Le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Sky Italia sono, pertanto, rimaste incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunchè a propria difesa, né tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti da parte dell'istante. 4. Sul diritto dell'attivazione della procedura concordata all'atto di sottoscrizione del contratto con SKY Italia e all'indennizzo per il disservizio. - in merito al diritto della attivazione della procedura concordata all'atto di sottoscrizione del contratto con SKY Italia, ovvero riduzione del 50% del canone per n. 24 mesi (mai applicata dall'operatore), non si ritiene di poter disporre il rimborso, in mancanza di idonea documentazione agli atti che ne comprovi il diritto. - In merito alla richiesta del riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo si ritiene applicabile l'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi, delibera 347/18/CONS, ovvero € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di € 300,00. Non avendo Sky risposto al reclamo si quantifica l'indennizzo in € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare di cui all'art. 12, comma 1, All. A alla delibera n. 347/18/CONS. - In merito all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, ovvero quanto all'aumento dell'8% comunicato preventivamente al cliente, si ritiene che nulla debba essere riconosciuto all'istante, in quanto quest'ultimo a fronte della modifica unilaterale del contratto da parte di SKY avrebbe potuto recedere dallo stesso. - Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/09/2020, è tenuta a corrispondere un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo, come indicato in premessa.

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