

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/112295/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx U.- 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 Sxxx U., del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170070 del 16/04/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. La parte istante chiede all’operatore Sky Italia la rescissione del contratto senza obbligo di pagare more o penali per indebita fatturazione a 28 giorni, anziché mensile per il periodo 01/10/17 – 31/03/18. Il contratto è cessato nell’aprile 2018 e fino al 01/03/2018 e i pagamenti dell’utente risulterebbero regolari. L’utente chiede inoltre il rimborso di quanto pagato in seguito alla fatturazione a 28 giorni. L’utente ha presentato in data 16/04/2019 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 16/04/2019, si è concluso con un verbale di mancato accordo, ai sensi dell'art.12, comma 2, del Reg. di cui all'allegato A della delibera n. 203/18/CONS. In data 23/04/2019 si è dato avvio al procedimento. L'utente ha effettuato un primo reclamo (via pec tramite un'associazione di consumatori) in data 23/10/2017, che rimaneva senza riscontro come anche il successivo reclamo del 10/02/2018 (quest'ultimo non documentato).

2. 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. Atteso che il provvedimento dell'Autorità che prevede il rimborso per la pratica commerciale di fatturazione di 28 giorni concerne esclusivamente gli operatori telefonici (cfr. deliberazioni n. 497-498-499-500/17/CONS; 112-113-114- 115/18/CONS e 269/18/CONS) si esprime parere di diniego per il rimborso di quanto pagato per la fattura a 28 giorni. Si rileva che la documentazione è incompleta, in quanto manca la fattura insoluta che ha dato il via al recupero crediti, né dalla documentazione prodotta è consentito esprimere un parere in ordine alla fatturazione dell'operatore, ed alla corrispondenza della predetta fatturazione alle condizioni contrattuali e ai servizi offerti. Per tali motivi non possono essere approvate le richieste di indennizzo a tal titolo presentate dall'utente. Per quanto attiene tuttavia al mancato riscontro ai reclami, dalla documentazione in atti si rende applicabile il comma 1 dell'articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami) 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). Tale indennizzo viene determinato in € 300,00, e cioè nel massimo regolamentare, essendo tale tetto superiore al calcolo pro die. Spese di procedura determinate in € 50,00 da corrispondersi da parte dell'operatore all'utente.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/04/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 300,00 per mancata risposta ai reclami e € 50,00 per spese di procedura.

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