

DETERMINA Fascicolo n. GU14/131622/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx M. - 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 Mxxx M., del 04/06/2019 acquisita con protocollo n. 0241457 del 04/06/2019

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 un indennizzo di € 1.500,00 per attivazione di servizi non richiesti ed il rimborso di quanto pagato per detti servizi. La richiesta è dovuta all’attivazione del pacchetto calcio proposta ed accettata telefonicamente. L’istante ha presentato in data 04/06/2019 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 02/04/2019, si è

concluso con un verbale di mancato accordo, ai sensi dell'art.12 c.2 del Reg. di cui all'allegato A della delibera n. 203/18/ CONS. In data 05/06/2019 si è dato avvio al procedimento. L'utente afferma di aver effettuato reclami via fax in seguito ad una fattura di importo elevato, rilevando che l'offerta del pacchetto calcio era stata proposta a titolo gratuito, data l'anzianità dell'abbonamento. L'utente chiede pertanto indennizzo di 1.500,00 €, per attivazione servizi non richiesti.

2. Posizione dell'operatore L'operatore allega al fascicolo l'ordine vocale, con il quale assume la volontà dell'utente di acquisire il pacchetto Calcio, non a titolo gratuito. Per mero spirito conciliativo dichiara che, in seguito al reclamo del cliente il pacchetto calcio è stato tempestivamente disattivato e l'operatore in data 01/02/2019 ha emesso una nota di credito di € 515,40 a storno del costo dell'intero abbonamento (pacchetto calcio più altri) per il periodo 02/09/2018 - 31/08/2019. Parte della somma accreditata (€ 422,94) è andata a scomputo della fattura 300814849 del 01/02/2019 per l'abbonamento (senza pacchetto calcio) del periodo 31/01/2019-31/08/2019 e contenuti a pagamento. Ritiene quindi infondate le richieste di indennizzo, a qualsiasi titolo effettuate. Dichiara di aver proposto all'utente una definizione bonaria del contenzioso, che non sarebbe stata accettata.
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. Dagli atti non risulta che l'utente abbia disdetto gli altri servizi e pacchetti sottoscritti con l'operatore e si desume che il residuo del credito (€ 92,46) sia andato a scomputo di successivi pagamenti. Esaminando la documentazione in atti, e tenuto conto delle stesse proposte conciliative dell'operatore si ritiene di poter decidere l'esito della controversia in applicazione del generale principio di equità che deve informare gli atti di cui trattasi, e pertanto riconoscere la non debenza da parte dell'utente di qualsiasi somma eventuale ancora a debito nei confronti della società Sky Italia per i servizi relativi al periodo oggetto della presente definizione. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 04/06/2019, è tenuta a 1. ricostruire la posizione contabile del sig. Marin, annullando ogni eventuale pretesa creditoria per i servizi prestati nel periodo di riferimento della presente deliberazione, come descritti in premessa. Spese di procedura compensate.

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