



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/144874/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx A. - 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 Rxxx A., del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0466272 del 31/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. La parte istante chiedeva all’operatore Sky il ripristino immediato della visione di tutte le partite di calcio di serie A per la stagione 2018/2019 ed un indennizzo, invocando la modifica delle condizioni contrattuali ed il mancato riscontro ai reclami. In particolare, l’utente afferma che Sky ha comunicato che saranno visibili solo 7 partite su 10 sui propri canali, mentre il resto sarà visibile su Piattaforma Perfomr, con ulteriori costi a carico dei clienti, modificando le condizioni contrattuali. L’istante ha pertanto presentato in data 04/07/2019 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 11/06/2019, 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 05/07/2019 si è dato avvio al procedimento di definizione. L'utente ha asserito di aver effettuato un reclamo (via pec tramite un'associazione di consumatori) in data 01/03/2019, che rimaneva senza riscontro.

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. Alla luce della documentazione in atti, si osserva che l'operatore, non producendo memorie, non contesta le asserzioni dell'utente. E' tuttavia noto che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati "a monte" nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di un ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali. Dalla documentazione in atti emerge che il cliente stesso riconosce l'assolvimento del dovere di informazione da parte dell'operatore, e pertanto si ritiene non applicabile l'indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali. Si ritiene invece 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) che prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Considerando la mancata risposta dal 01/03/2019 (data reclamo) al 11/06/2019 (udienza di conciliazione) 102 giorni x € 2,5/gg = 255,00 euro, che rappresenta il totale da corrispondersi all'utente. Si determinano in € 50,00 le spese di procedura a carico dell'operatore, in favore dell'istante.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 04/07/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 255,00 per mancata risposta al reclamo, nonché € 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