

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/294900/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx P. - 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 P., del 22/06/2020 acquisita con protocollo n. 0265845 del 22/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante La sig.ra Seculin Paola lamenta che “ad oggi il gestore SKY non ha effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS”. Numerosi sono le chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedevo ad inviare anche reclami via Pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro scritto ne dato seguito alle richieste formulate. Richieste: si richiede rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS; si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro

scritto; si richiede indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi recati; si richiede indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti; si richiede indennizzi da regolamento AGCOM. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti: € 750,00.

2. La posizione dell'operatore Sky In merito alla convenuta Società SKY non risulta aver depositato in alcuna memoria illustrativa né documentazione a sostegno della sua posizione. La stessa società non ha partecipato al precedente procedimento di conciliazione.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante lamenta il cambio unilaterale del contratto senza comunicazione all'utente, l'addebito di somme in eccesso a titolo di "fatturazione a 28 giorni", il mancato rimborso delle stesse e la mancata risposta ai reclami. La proposta si può considerare accoglibile, nei termini di seguito indicati. Si precisa che la Carta dei Servizi Sky al punto 5.3 evidenzia la possibilità di modificare le Condizioni Generali di contratto dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Inoltre, si precisa che in mancanza di recesso le nuove Condizioni Generali saranno considerate accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di giorni 30 (trenta) dalla comunicazione di Sky. Inoltre, la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, 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. Ancora si ricorda la decisione del Corecom Calabria Delibera n. 2/11: Sussiste la responsabilità dell'operatore, ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, nel caso in cui l'operatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali (nel caso di specie modificando il profilo contrattuale e disattivando il servizio adsl) senza darne alcun preavviso all'utente, violando in questo modo anche il proprio obbligo informativo nonché i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede. Dalla documentazione agli atti non risulta che l'operatore Sky Italia abbia provato di aver correttamente informato l'utente nei termini di cui all'articolo 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ne discende la spettanza dell'indennizzo per l'utente. Inoltre, si fa presente che il Consiglio di Stato, nella sentenza 4 febbraio 2020, n. 879, ha statuito che il rimborso per le bollette a 28 giorni deve avvenire in modo automatico senza istanza specifica dell'utente, cosa che l'operatore non ha provato di aver effettuato. Pertanto la richiesta dell'utente trova parziale accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di Sky Italia S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Il rimborso deve essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che parte dal 23 giugno 2017 fino alla data di cessazione del rapporto), utilizzando la seguente formula di calcolo:  $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n. di giorni erosi}$ . In merito alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami inviati, anche tale richiesta si intende accoglibile per i giorni dal 13/03/2020 al 12/5/2020, per 60 giorni ad € 2,50 cadauno, per un importo complessivo pari ad € 150,00, in applicazione dell'articolo 4 del Regolamento Indennizzi dell'Autorità.
4. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, e dell'offerta transattiva formulata in udienza si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/06/2020, è tenuta a - in riferimento ai disservizi riscontrati nella mancata comunicazione scritta all'abbonato di modifica delle Condizioni Generali di contratto, a corrispondere all'utente un indennizzo quantificato per equità, ai sensi dell'articolo 13, 7° comma, del Regolamento Indennizzi, allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, in un importo pari ad € 100,00; - per la fatturazione delle bollette a 28 giorni lo storno / rimborso delle relative somme, applicando la formula in premessa indicata; - per la mancata risposta ai reclami a corrispondere un indennizzo di € 200,00, così quantificato per come descritto in premessa. Spese di procedura quantificate in € 50,00 a carico dell'operatore in favore dell'utente.

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