

DETERMINA Fascicolo n. GU14/375138/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky Italia XXX (Sky Wifi)****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;

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”;

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 08/01/2021 acquisita con protocollo n. 0008537 del 08/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 18/12/2020, cui l’operatore non ha aderito, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 08/01/2021, lamentando illegittima sospensione dei servizi televisivi a pagamento e impropria fatturazione. In particolare, dichiara quanto di seguito: - in data 25/06/2020, via PEC, avanzava disdetta contrattuale alla scadenza naturale del contratto, prevista per il 31/07/2020; - in pari data, con altra PEC, specifica che la richiesta di disdetta riguarda anche DAZN. - in data 27/06/2020, via mail, Sky riscontava la disdetta contrattuale, segnalando che avrebbe provveduto alla chiusura dell’abbonamento alla suddetta scadenza e che la visione dei canali sarebbe rimasta aperta gratuitamente fino al 02/09/2020; - in data 04/08/2020, via PEC, segnalava che nonostante la richiesta di disdetta contrattuale, riusciva ancora a vedere i

canali Sky, richiedendo di non fatturare ulteriori importi, oltre la data di scadenza naturale del 31/07/2020; - in data 10/08/2020, via PEC, chiedeva lo storno della fattura n° 556471835 del 01/08/2020, ammontante ad euro 58,40 (periodo di riferimento 01/08/2020- 31/08/2020), con scadenza 28/08/2020, impropriamente emessa dopo la disdetta contrattuale e l'invio della relativa nota di credito; - in data 12/08/2020, via mail, Sky rispondeva di avere effettuato lo storno della fattura stessa, che sarebbe stato indicato sulla prossima fattura utile. - in data 14/08/2020, veniva contattato da un operatore Sky che proponeva un'offerta promozionale di Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio a 31,20 € al mese (+ contributo di attivazione a 9,90€) per 12 mesi, con DAZN e l'opzione HD gratuiti; - accettava telefonicamente la proposta; - in data 19/08/2020, Sky inviava mail di conferma dell'attivazione di abbonamento, nei termini sopra indicati. -tramite pec del 23/08/2020, segnalava a Sky che nella conferma di attivazione dell'offerta, non venivano indicate le condizioni economiche del nuovo abbonamento e che né nell'app "Sky fai da te", né nell'app "MY Sky " le condizioni economiche erano state aggiornate alla nuova proposta; - in data 02/09/2020, Sky comunicava telefonicamente che, a causa di un disguido, l'attivazione dei servizi oggetto del contratto non era andata a buon fine e che pertanto l'abbonamento sarebbe decorso dalla predetta data. Confermava che il pacchetto era composto da Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio a 31,20 € al mese (+ contributo di attivazione a 9,90€) per 12 mesi con DAZN e l'opzione HD gratuiti; - in data 02/09/2020, Sky inviava mail di conferma attivazione del contratto e attivazione gratuita DAZN, a decorrere da pari data; - nella stessa giornata, constatava l'esito positivo dell'attivazione, atteso che i canali Sky, oggetto del contratto, erano effettivamente visibili; - in data 03/09/2020, si collegava a Sky col decoder, ma constatava che i canali non erano visibili. Provava ad accedere alle app "Sky fai da te" ed a "Mysky". All'app "Sky fai da te" non riusciva ad accedere, né a recuperare e-mail e password. All'app "Mysky" riusciva ad accedere, ma veniva segnalato che l'abbonamento era cessato. - in data 03/09/2020, via pec, inviava reclamo, chiedendo di riattivare immediatamente la visione dei canali, ed altresì le credenziali di accesso sulle app "Sky fai da te" ed "Mysky, e di aggiornare su esse la posizione contrattuale. Chiedeva di nuovo lo storno della già menzionata fattura di agosto e della fattura n°557277543 del 01/09/2020, pari a euro 63,53 (periodo di riferimento 01/09/2020- 30/09/2020); - in data 10/09/2020, contattava il numero 199 100 400, segnalando che l'abbonamento non era stato ancora attivato e che una operatrice Sky garantiva l'attivazione immediata del servizio, procedendo, in tal senso, ad una nuova registrazione telefonica per il perfezionamento del contratto; in data 12/09/2020, via PEC, rilevava che nonostante il suddetto reclamo telefonico e l'ulteriore attivazione del contratto in data 02/09/2020, l'abbonamento risultava ancora non attivo e pertanto ne richiedeva nuovamente l'attivazione, oltre a confermare la richiesta di storno delle richiamate fatture di agosto e di settembre; - in data 14/09/2020, via PEC, avanzava nuovamente reclamo, attesa la mancata attivazione dell'abbonamento, altresì, contestando nuovamente l'illegittima fatturazione ricevuta nel frattempo; - in data 26/09/2020, via PEC, lamentava il persistere della mancata attivazione dell'abbonamento oggetto del contratto, contestando il mancato storno delle suddette fatture, richiesto con le precedenti PEC. Altresì, lamentava che l'operatore, in data 23/09/2020, attivava Sky TV + HD ad un canone mensile di euro 12,96, al quale, singolarmente, in assenza di Sky Calcio e Sky Sport, non era interessato. - in data 05/10/2020, veniva contattato da una operatrice Sky, la quale (come già successo altre tre volte) segnalava che avrebbero proceduto all'attivazione del pacchetto Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio a 31,20 € al mese (+ contributo di attivazione a 9,90€) per 12 mesi con DAZN e l'opzione HD gratuiti, come da contratto stipulato; - in data 08/10/2020, avanzava reclamo, poiché Sky non riscontrava i reclami, se non molto sporadicamente ed in modo estremamente generico (es. "siamo pronti ad offrirti assistenza") - con PEC del 11/10/2020, lamentava di non riuscire ancora a vedere Sky Sport e Sky Calcio, e altresì che veniva fatturato un servizio (sky TV) al quale non era interessato, ma che era stato costretto ad accettare per vedere Sky Sport e Sky Calcio. Contestava la fattura di ottobre (n° 558067807) pari a euro 0,17, relativa alla visione del suddetto pacchetto. - non riceveva risposte ai reclami inviati - in data 13/10/2020, chiedeva un provvedimento temporaneo d'urgenza per l'attivazione dei canali e dei relativi servizi; - a seguito dell'apertura del suddetto procedimento, il gestore attivava i pacchetti Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio, ma non attivava i canali HD e nemmeno i canali 209 e 212 di DAZN; -non riusciva ad attivare in autonomia quest'ultimi perchè non era presente l'opzione 12 mesi gratis nell'applicazione Mysky. - Il 20/10/2020, i servizi funzionavano ma, consultando l'applicazione Mysky, constatava che il pacchetto DAZN non era attivo; Ciò premesso, l'utente richiede: a) che Sky confermi per iscritto l'attivazione di DAZN fino al 20/10/2021; b) rimborso della fattura n° 557277543 del 01/09/2020, pari a euro 63,53; c) invio delle note di credito relative alle fatture n°556471835 del 01/08/2020, pari a euro i 58,40 e n°55806780 del 01/10/2020, pari a euro di 0,17; Circa le già menzionate fatture, sebbene l'operatore non procedesse ad alcun addebito, tuttavia, non riceveva alcuna nota di credito; d) indennizzo, per sospensione o

cessazione del servizio ai sensi dell'Art. 5, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, , pari a 7,50€ al giorno a partire dal 02/09/2020 (giorno in cui è cessata la visione dei canali) fino al giorno 20/10/2020, in cui ho avuto la completa visione dei canali, per un totale di euro 360,00;

e) poiché Sky non ha mai risposto ai reclami, se non sporadicamente ed in modo estremamente generico (es. "siamo pronti ad offrirti assistenza"), un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell' Art. 12, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pari a 2,50€ al giorno, a partire dal 23/08/2020 (giorno del mio primo reclamo) fino al giorno 20/10/2020, in cui ho avuto la completa visione dei canali (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky), per un totale di 70 euro; f) rimborso di euro 5,41, per le telefonate al numero a pagamento 199 100 400 (allego fatture ed elenco telefonate cui chiedere assistenza); g) un ulteriore indennizzo forfetario pari a 500,00€, dovuti per disservizi, per una somma pari a euro 999,84€, trattandosi di un caso che va oltre le fattispecie di cui alla delibera n. 347/18/CONS atteso che il servizio stato attivato ed altrettante quattro volte è stato disattivato.

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

Preliminarmente, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio, questo Comitato (ex multis, Delibere n. 39/2021, 41/2021 e 47/2011) ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore, secondo le regole ordinarie dei cui all'art. 1218 c.c. L'utente lamenta sospensione illegittima dei servizi televisivi a pagamento, oggetto del contratto attivato in data 02/09/2020 e impropria fatturazione durante il predetto periodo di sospensione. La controversia verrà esaminata anche sulla base di quanto risulta agli atti a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo d'urgenza, avanzata dall'utente per la riattivazione dei canali e dei servizi, oggetto del contratto (GU5/338572/2020 del 12/10/2020 da UG/338017/2020). A seguito della suddetta istanza, in data 13/10/2020, l'operatore comunicava di aver riattivato i servizi Sport e Calcio, oltre al servizio HD e DAZN e di aver ripristinato l'offerta a cui l'utente aveva aderito, chiedendo pertanto, l'archiviazione del presente procedimento. In data 15/10/2020, la parte confermava che erano stati attivati i canali Sky TV, Sky Calcio e Sky Sport, ma di non riuscire a vedere i canali HD e DAZN. A seguito di emissione di provvedimento temporaneo del 19/10/2020, con il quale veniva richiesta la riattivazione dei canali HD e DAZN, l'operatore, in data 26/10/2020, comunicava che i servizi HD e DAZN erano attivi. In pari data, l'utente conferma che tutti i servizi oggetto del contratto erano stati riattivati e dal giorno 20/10/2020 erano regolarmente funzionanti, senza interruzioni. La richiesta sub a) non merita accoglimento, atteso che esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4, allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Le richieste sub b) e sub c) possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento per i motivi sottoindicati. In data 25/06/2020, l'utente, via PEC, avanzava disdetta contrattuale rispetto la scadenza naturale del contratto, prevista per il 31/07/2020 (allega la PEC, ma non la ricevuta di consegna). In data 27/06/2020, via mail, l'operatore comunicava di avere ricevuto e preso in carico la predetta richiesta di disdetta contrattuale e che la data di cessazione della fatturazione era prevista per il 31/07/2020, data di scadenza naturale del contratto, ulteriormente informando che il pacchetto SkyTV sarebbe stato comunque visibile fino al 02/09/2020 (mail versata in atti dall'utente). In data 14/08/2020, l'istante, aderiva telefonicamente a un'offerta promozionale avanzata dall'operatore, consistente in Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio a 31,20 € al mese (+ contributo di attivazione a 9,90€) per 12 mesi, con DAZN e l'opzione HD gratuiti, rispetto alla quale, in data 19/08/2020, riceveva comunicazione di conferma dell'attivazione di abbonamento, (produce mail dell'operatore), ma che veniva effettivamente attivato dal gestore solo in data 02/09/2020 (mail versata in atti dalla parte). Le doglianze di parte istante si concentrano sulla fattura n °557277543 del 01/09/2020, pari a euro 63,53, relativa al periodo 01/09/2020- 30/09/2020 e dunque ad un arco temporale in cui i servizi oggetto del contratto, attivati in data 02/09/2020, venivano sospesi dal gestore senza preavviso alcuno, come dimostrato dalle PEC di reclamo versate in atti dalla parte e non contestate dal gestore, ragion per cui ne chiede lo storno. In merito, è opportuno richiamare l'orientamento ormai consolidato, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente

previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, qualora l'utente lamenti un ritardo nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione. Inoltre, secondo quanto disposto nel punto III.4.2. della delibera Agcom 276/13/CONS "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati." Sky non avendo aderito al presente procedimento non ha svolto alcuna difesa, né ha prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto da parte dall'utente e, soprattutto, non ha provato la correttezza del proprio operato gestionale. Non è, infatti, accertato che l'operatore abbia adeguatamente informato l'istante su eventuali impedimenti tecnici riscontrati durante l'attivazione del contratto, né che si sia prontamente attivato per programmare un intervento risolutivo. Con l'assenza di argomentazioni difensive non può certamente ritenersi soddisfatto l'onere della prova in capo all'operatore. Al contrario, la mancata contestazione determina la fondatezza dei fatti rappresentati dall'utente, che pertanto devono essere considerati integralmente provati. Per indirizzo costante (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/2019) devono essere annullate, in quanto illegittime, le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico. Tenuto conto che l'istante ha instaurato il summenzionato procedimento di urgenza GU5, lamentando la sospensione del servizio fino al 20/10/2020, si dispone il rimborso della predetta fattura (l'utente allega la ricevuta di bonifico bancario del pagamento). Ritenendosi, pertanto che l'utente sia già stato ristorato, la richiesta sub c) non merita accoglimento. La richiesta sub d) merita accoglimento per i motivi sottoindicati. In data 14/08/2020, l'istante, aderiva telefonicamente a un'offerta promozionale avanzata dall'operatore, consistente in Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio a 31,20 € al mese (+ contributo di attivazione a 9,90€) per 12 mesi, con DAZN e l'opzione HD gratuiti, rispetto alla quale, in data 19/08/2020, riceveva comunicazione di conferma dell'attivazione di abbonamento, nei termini sopra indicati (produce mail dell'operatore). In data 02/09/2020, Sky comunicava telefonicamente alla parte, che a causa di un disguido, l'attivazione non era andata a buon fine e che pertanto, l'abbonamento, secondo le modalità pattuite, sarebbe decorso dalla predetta data, ed in tal senso, Sky inviava mail di conferma attivazione del contratto dal 02/09/2020 (mail versata in atti dall'utente). Nella medesima giornata, l'utente constatava che i canali Sky, oggetto del contratto, erano effettivamente visibili, ma in data 03/09/2020, appurava che gli stessi non erano più visibili ed ulteriormente, che nell'App "Mysky", veniva segnalata la cessazione dell'abbonamento. Pertanto, in data 03/09/2020, via pec, inviava reclamo, chiedendo di riattivare immediatamente la visione dei canali, ed altresì, le credenziali di accesso sulle app "Sky fai da te" ed "Mysky. Constatato il persistere della mancata attivazione dell'abbonamento, l'utente, in data 10/09/2020, avanzava contestazione al numero 199 100 400, seguito dalle pec di reclamo del 12/09/2020, del 14/09/2020 e del 26/09/2020 (allega pec, senza ricevute di consegna, non contraddette dal gestore). In data 08/10/2020, via pec, inviava reclamo, chiedendo la riattivazione di tutti i servizi, oggetto del contratto. In data 13/10/2020, avanzava richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza, per la riattivazione dei servizi oggetto del contratto, che si concludeva in data 26/10/2020, con la comunicazione da parte dell'operatore della riattivazione di tutti i servizi contrattuali, che la parte confermava essere avvenuta in data 20/10/2020, come sopra indicato. Dall'istruttoria condotta emerge che dal 03/09/2020 al 04/10/2020, i canali Sky Tv + Sky Sport + Sky Calcio, con DAZN e l'opzione HD gratuiti erano stati disattivati, senza preavviso alcuno e che l'utente, tramite le riferite pec del 12/09/2020, del 14/09/2020 e del 26/09/2020, aveva contestato il predetto disservizio. In data 05/10/2020, i servizi venivano regolarmente attivati, ma in data 07/10/2020, l'operatore disattivava nuovamente i predetti servizi, senza alcun preavviso e di conseguenza, l'utente in data 08/10/2020, avanzava reclamo, via pec. Solo in data 20/10/2020, a seguito dell'attivazione del summenzionato GU5, per ammissione dell'utente, i servizi contrattuali venivano regolarmente riattivati e risultavano funzionanti. Sul punto, si richiama il costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom (cfr. ex multis delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR, 80/11/CIR 31/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna Delibere n. 85/2020 e n. 94/2020) per cui è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. Pertanto, la sospensione dei servizi, oggetto di controversia, è da ritenersi illegittima, non solo in quanto avvenuta alla luce delle sopra esposte risultanze istruttorie, senza che ve ne fossero i presupposti, ma anche perché non si rinviene agli atti alcun documento atto a provare l'invio all'utente di un preavviso di sospensione da parte dell'operatore. Atteso che il caso di specie riguarda la sospensione di servizi televisivi a pagamento, si ritiene di applicare l'art. 13, comma 4, del

Regolamento indennizzi, nel quale è stabilito che per i predetti servizi, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici, si applica l'indennizzo, in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio. Considerato, alla luce delle esposte risultanze istruttorie, l'arco temporale indennizzabile, di 48 giorni (dal 03/09/2020, data di attivazione del servizio, al 20/10/2020, data di riattivazione dei servizi, dichiarata dall'utente) si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante e di riconoscere un indennizzo pari a euro 3,00 prodie x 48 giorni, per complessivi euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) La richiesta sub e) può essere accolta, come di seguito indicato. L'utente produce la pec di reclamo del 23/08/2020 cui agli atti non risulta alcun riscontro da parte dell'operatore. Sul punto, giova richiamare l'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom179/03/CSP, ai sensi del quale: "qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto". Si richiama, altresì, l'art. 9.2 della carta dei servizi Sky (reclamo), nel quale è stabilito che Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, in forma scritta in caso di rigetto. In merito, è indirizzo assodato dell'Autorità Garante, come di questo Corecom, che all'operatore siano concessi 45 giorni dal ricevimento per poter rispondere in modo adeguato: "La gestione del reclamo da parte dell'operatore deve avvenire entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo (oppure nel termine più breve indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi) e l'esito della gestione deve essere comunicato all'utente" (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 230/2018). Si richiama, altresì, l'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, in forza del quale "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 300,00." Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, si ritiene di riconoscere a favore della parte, un indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi della predetta disposizione, che viene calcolato dal 23/09/2020, dies a quo (data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta adeguata al reclamo) al 20/10/2020, dies a quem (data di riattivazione dei servizi), per complessivi 28 giorni indennizzabili, applicando euro 2,50 prodie, per complessivi euro 70,00 (settanta/00). La richiesta sub f) non può essere accolta, atteso che esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4, allegato A alla delibera n. 353/19/CONS La richiesta sub g) deve essere respinta, poiché non rientra tra le fattispecie previste dal Regolamento indennizzi, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Sky Italia XXX (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/01/2021, è tenuta a Accoglie parzialmente l'istanza del Sig XXX, nei confronti della società Sky Italia XXX (Sky Wifi) L'operatore è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. Euro 144,00 (centoquarantaquattro/00), a norma dell'art. 13, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi; II. euro 70,00 (settanta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; III. euro 63,53 a titolo di rimborso a favore dell'utente la fattura n°557277543 del 01/09/2020. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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
RITA FILIPPINI