



DETERMINA Fascicolo n. GU14/595336/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/03/2023 acquisita con protocollo n. 0077544 del 20/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante, già cliente Sky, veniva sollecitata da operatore Sky a passare alla fibra 100%.; aderiva ed in data 13.01.23, sottoscriveva nuovo contratto. Trattandosi di una migrazione verso lo stesso operatore, non potendo migrare lo stesso codice, veniva staccata la vecchia utenza il 13.01.23 ed attivato il nuovo contratto solo in data 07.03.23 Di fatto dunque l’istante restava priva di connessione per tutto l’arco temporale, nonostante in sede di contrattazione avesse più volte ribadito la necessità di utilizzare la connessione per motivi di studio essendo iscritta ad un corso universitario on line. Lamenta dunque ritardo nell’attivazione del servizio e chiede rimborso per i danni subiti che quantifica in E. 1200,00

Posizione operatore: Con note depositate in atti, l’operatore chiede il rigetto della domanda in quanto infondata, avendo Sky attivato il servizio in 53 giorni e quindi entro i 55 giorni previsti dalla Carta Servizi Sky Wifi, nella quale Sky si impegna ad attivare i servizi entro 55 giorni.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte merita parziale accoglimento, per il motivo

di seguito precisato Alla luce di quanto esposto e documentato, nonché dell'istruttoria svolta, considerate le assicurazioni fornite dall'operatore su una tempestiva risoluzione della problematica, e soprattutto sulla circostanza che l'istante era già utente sky, per cui la migrazione di per sé non poteva tecnicamente avvenire ma si rendeva necessaria la chiusura del vecchio contratto e l'attivazione di uno nuovo, impedimento tecnico di cui inizialmente non veniva fatta. Non è credibile che gli operatori sky prendessero in carico una migrazione tra lo stesso operatore senza sapere che tale migrazione non sarebbe potuta essere fatta ma necessitava chiudere il vecchio contratto per passare al nuovo. Così facendo, si ritiene che il comportamento di sky si sia posto in contrasto con i principi di correttezza, trasparenza e buona fede. Il gestore non ha agito con diligenza tanto che la sua condotta va considerata scorretta ai sensi dell'art. 20 n. 2 del codice del consumo ed anche ingannevole. Alla luce di quanto disposto dall'art. 2. m. 2 del Codice del Consumo, che in merito così recita: "Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti: c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità; c- bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà; e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali. In particolare, la correttezza esprime l'esigenza che, durante la formazione e lo svolgimento del rapporto contrattuale, le parti si comportino secondo i canoni della lealtà e solidarietà; la trasparenza deve assicurare la chiarezza delle clausole contrattuali ed un'adeguata informazione nel corso delle trattative e dell'esecuzione del contratto; la buona fede, come principio fondamentale, risulta richiamata più volte non solo dal codice civile precisamente negli artt. 1175, 1337, 1358, 1366, 1375, 1460 c.c., ma anche dal Codice del Consumo, reinterpretata con riferimento ai diritti ed alla tutela del consumatore. La diligenza con cui il gestore avrebbe dovuto agire non è quella ordinaria bensì quella qualificata, in conformità a quanto prescritto dall'art. 1176 c.c., comma 2, onde evitare di cagionare danni agli utenti/consumatori. Per quanto attiene la richiesta di risarcimento danni, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta, qualora interpretata quale indennizzo per il disservizio subito in particolare per il ritardo nell'attivazione del servizio e quindi indennizzabile ai sensi della delibera n. 347/18/ CONS., in E. 100,00. come di seguito precisato, essere accolta, sia pur a diverso titolo, nonchè rimodulata nel quantum debeatur. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (ex multis, n. 101/18/ CIR). Ciò posto, considerato che l'utente, come emerso nel coro dell'istruttoria è stata più volte assicurata che il contratto sarebbe stato attivato entro il 27 gennaio, e che ciò non si è verificato, si ritiene equo indennizzare l'utente per il ritardo nell'attivazione del contratto a far data dal 27/01 al 07.03.23 data di effettiva attivazione, quindi per giorni 39, per un indennizzo totale di E. 292,50

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 20/03/2023, è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo bonifico bancario euro 292,50 (duecentonovantadue/50), a norma dell'art. 4 comma 2 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Il tutto maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/ assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo