



CORECOM Sardegna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/210386/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - Sky Italia S.r.l. (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 legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\*, del 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0512695 del 27/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Constatata la regolarità dell’istanza di definizione depositata in data 27/11/2019, entro il termine previsto dall’art .14 comma 2 del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori (delibera n. 203/18/CONS). Che il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all’udienza del 27/11/2019, si era concluso con esito negativo, anche in virtù del fatto che parte convenuta non era rappresentata e pertanto nessun accordo risultava possibile tra le parti. che l’istante, a seguito del mancato accordo concluso in data 27/11/2019, ha presentato istanza di definizione in data 27/11/2019. L’utente titolare di un abbonamento

privato con la società Sky Italia riferisce di aver inviato in data 02 agosto 2018 richiesta di disdetta del servizio in abbonamento e di aver ricevuto, a seguito di detto servizio, la fattura n. 659820742 del 01 ottobre 2018, con la quale gli veniva addebitata la somma di € 498,00 a titolo di recesso anticipato. Al fine di ottenere il rimborso delle somme che riteneva gli fosse stata ingiustamente addebitata, precisa di aver inviato diversi solleciti sia a mezzo posta elettronica (16/10/2018 – 25/03/2019) sia telefonici rimasti privi di riscontro e che, solo a seguito di diffida inoltrata tramite un legale, l'operatore riconosceva l'errore e procedeva al rimborso, senza però corrispondere alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Per quanto sopra esposto pertanto chiede: I. Indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di € 300,00. II. spese di procedura.

La società Sky precisa che, l'utente ha sottoscritto contratto di abbonamento in data 20/04/2017 con durata 24 mesi e che da verifiche effettuate è emerso che l'utente ha inviato all'operatore TIM richiesta di disdetta del servizio in abbonamento in data 12/09/2018, contravvenendo alle norme contrattuali ovvero al mancato rispetto al vincolo di 24 mesi. A fronte della sopracitata disdetta, la società Sky ha emesso fattura n. 659820742 in data 01 ottobre 2018 pari ad € 498,00 a titolo di recesso anticipato. La società afferma che la fattura de-quo è viziata da errore, anziché addebitare la somma di € 297,00 ha addebitato € 498,00. (pari al doppio di quanto dovuto). La società riconosceva l'errore commesso e provvedeva a rimborsare la somma di € 297,00 a mezzo assegno circolare, spedito presso il domicilio dell'istante. L'utente, contestava alla società la mancata ricezione dell'assegno circolare e di conseguenza affidava la pratica al suo legale di fiducia, il quale, notificava alla società debitrice lettera di messa in mora. Al riguardo, la società, provvedeva a rimborsare l'intero importo pari ad € 498,00 tramite bonifico bancario intestato all'istante, precisando che, detta somma non era dovuta, per il mancato rispetto del vincolo di 24 mesi. La società in ultimo precisa che, la controversia non può essere considerata come acquiescenza, alla qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, assoggettata alla relativa disciplina settoriale.

PRILIMINARMENTE, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 comma 2 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Premesso quanto sopra, alla luce delle risultanze istruttorie le richieste della parte istante possono essere accolte nei termini e per le ragioni di seguito precisati. 1. Indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'utente afferma di aver inviato diversi solleciti sia telefonici sia a mezzo posta elettronica, tutti rimasti senza riscontro. Le segnalazioni telefoniche tuttavia risultano sfornite di idoneo supporto probatorio in quanto la parte istante non ha prodotto alcun elemento (quale, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) che permetta di risalire alle stesse. Per quanto riguarda invece le segnalazioni inviate a mezzo posta elettronica occorre fare una distinzione. Relativamente a quelle del 18/10, 29/10 e 11/12/2018 non è possibile evincerne il contenuto in quanto l'istante allega solo la risposta di Sky (che si limita a ringraziare l'utente per averlo contattato) senza produrre copia di quelle da lui inviate. Relativamente a quella del 25/03/2019, invece, l'utente produce sia la mail con la quale chiede all'Ufficio clienti di Sky il rimborso della somma ingiustamente addebitatagli, sia la successiva nota di Sky, nella quale viene assegnato un codice alla richiesta e comunicato al cliente di averla inoltrato alla struttura competente. Nessun altro riscontro, successivamente alla comunicazione di cui sopra, viene fornito al reclamo del 23 marzo 2019, sino al 6 settembre 2019 quando Sky, rispondendo ad una PEC del legale dell'utente (e di cui viene allegata la relativa ricevuta di consegna), comunica di aver provveduto all'emissione di un assegno circolare (che l'utente afferma di non aver mai ricevuto) in data 25/01/2019. Conseguentemente l'utente, atteso che la spedizione dell'assegno circolare, in assenza di qualsiasi prova che il destinatario sia stato reso edotto di detta spedizione, non può costituire risposta per facta concludentia - ottiene risposta alla sua segnalazione del 25/03/2019 solo in data 6 settembre 2019, dopo 165 giorni dall'inoltro della stessa. Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito:  $165 \text{ giorni} - 45 \text{ giorni} = 120 \times € 2,50 = € 300,00$ . Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 della delibera 347/18/CONS nella misura massima di € 300,00. 2. Sulle spese di procedura infine, per quanto concerne il punto II) merita accoglimento, appare equo liquidare le spese di procedura in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 203/18/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00), considerato il comportamento della società non comparsa all'udienza conciliativa, senza produrre alcuna giustificazione, impegnando inutilmente l'utente ed il suo delegato a presenziare alla stessa e rendendo inevitabile il ricorso ad una fase del procedimento che, in caso contrario, avrebbe potuto essere evitata.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 27/11/2019, è tenuta a 1. Corrispondere all'istante, per le motivazioni in premessa, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, € 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo. 2. La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica. della medesima.

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  
NOEMI ATZEI