



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## DELIBERA N. 4/2021

VINCENZO SANTOPAULO / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/105699/2019)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 08/04/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di VINCENZO SANTOPAULO del 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0144430 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante, già titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 2130xxx con la società Sky, lamenta, da parte dell’operatore, l’interruzione della linea per disservizi tecnici a partire dalla data 13/09/2018. In particolare, in data 24/09/2018 l’utente presentava reclamo a mezzo PEC, tramite mandato allo STUDIO LEGALE “Avv. p. Beniamino Buonanno”, come allegato nelle

memorie difensive, senza però ottenere alcun tipo di riscontro dalla controparte. In data 2 aprile 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Campania, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata comparizione dell'operatore convenuto. In base a tali premesse l'istante ha chiesto: i) Indennizzo per interruzione linea a partire dalla data 13/09/2018; ii) Indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dalla data 24/09/2018.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare si evidenzia che: 1) l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente; 2) viene accolta la richieste di indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentata a mezzo PEC il 24/09/2018. A tal riguardo l'istante ha allegato copia del reclamo. Per l'indennizzo sono stati calcolati i giorni che passano, senza riscontro dell'operatore, dalla data del reclamo alla data della presentazione dell'istanza di definizione. 3) viene accolta la richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea per motivi tecnici a partire dalla data 13/09/2018, il cui disservizio è stato segnalato a mezzo PEC il 24/09/2018. A tal riguardo l'istante ha allegato copia del reclamo. Per l'indennizzo sono stati calcolati i giorni che passano, senza riscontro dell'operatore, dalla data in cui si è presentato il disservizio sino alla data della presentazione dell'istanza di definizione. A tal fine, ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, la società convenuta è tenuta a corrispondere un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad € 300,00 (trecento/00), così calcolato  $2,50 \times 191 \text{ g.} = € 450$ , di cui si segnala l'importo massimo di indennizzo da corrispondere è pari ad € 300. Ai sensi dell'art. 13, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, la società convenuta è altresì tenuta a corrispondere un indennizzo per interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici pari ad € 606,00 (seicentosei/00), così calcolato:  $3 \times 202 \text{ g.} = € 606$ ;



## DELIBERA

### Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Vincenzo Santopaolo nei confronti dell'operatore SKY Italia SpA, che detto operatore provveda a: **1. corrispondere all'istante mediante assegno circolare intestato all'istante le seguenti somme: euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo; 2. euro 606,00 (seicentosei/00) a titolo di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici, ex art.13, comma 4, Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons.**

2. 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.

3. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

Visto Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio