

DELIBERA n°_100_

**XXXX XXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/422413/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 07/05/2021 acquisita con protocollo n. 0215440 del 07/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con reclamo del 26.02.2019, il sig XXXX XXXX, nelle corso dell'istanza inoltrata, afferma di aver contestato a Sky l'addebito in 2 fatture di €. 7.01 (periodo aprile 2018) e di €. 5,30 (periodo maggio 2018). Lo stesso istante afferma che Sky aveva assicurato che quei periodi sarebbero stati stornati in forza del contratto di abbonamento per la promozione SKY TV + FAMIGLIA, ma che così non è stato. Viene quindi evidenziato che al reclamo non è mai stato dato un riscontro ed in fase di disattivazione dei servizi è stato restituito il decoder come da contratto. Le richieste che ad oggi vengono avanzate sono quelle per l'indennizzo per addebiti non giustificati € 500,00 per mancata risposta reclamo €. 300,00, nonché il rimborso per le spese procedura per €. 200,00

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento all'istanza di definizione promossa dal signor XXXX XXXX, Sky nel corso delle sue memorie, rappresenta che lo stesso in data 13 marzo 2018, ha stipulato un abbonamento Sky con codice cliente n. 21821515 con formula prepagata per 12 mesi aderendo alla seguente offerta: - canone abbonamento a SKyTv+Famiglia gratuito per 12 mesi; - visione gratuita dei pacchetti Cinema, Sport e Calcio per 2 mesi; - visione gratuita del servizio aggiuntivo HD per 2 mesi. A causa di un'anomalia di sistema sono state emesse le fatture non dovute n. 850754500 di € 7,01 del 01 aprile 2018 (all.1) e n. 850959504 di €5,30 del 01 maggio 2018 (all.2). Le suddette fatture, sono state quindi stornate con la nota di credito n. 851185678 di € 11,63 in data 01 giugno 2018 (all.3) e rinunciando al credito residuo di € 0,68. Lo stesso gestore, segnala che il signor XXXX XXXX ha pagato la sola fattura n. 850754500 di € 7,01 tramite addebito su conto corrente con data valuta 27 aprile 2018 e rende noto che solo in data 26 aprile 2019 – a distanza di un anno e per la prima volta - il legale del signor XXXX XXXX ha contestato tramite pec l'emissione delle predette fatture. Sky afferma che in data 9 maggio 2019 ha tempestivamente fornito riscontro rendendosi disponibile a rimborsare l'importo pagato di € 7,01 tramite bonifico. Non ricevendo le coordinate IBAN richieste per poter evadere

il rimborso tramite bonifico, ha quindi predisposto il rimborso del suddetto importo con assegno bancario n. 2409840326 intestato al signor XXXX XXXX, regolarmente incassato come da documentazione allegata in piattaforma. Infatti, a seguito dell'attivazione dell'istanza di conciliazione UG/379011/2021 da parte del signor XXXX XXXX, dopo aver svolto le dovute verifiche con l'istituto di credito, ha accertato che l'assegno emesso è stato incassato dal signor XXXX XXXX in data 27 giugno 2019 c/o abi 07601. A fronte di quanto sopra esposto, Sky ritiene quindi di aver agito correttamente nei confronti del signor XXXX XXXX e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dallo stesso in quanto prive di fondamento.

3. Motivazione della decisione

Dai riscontri documentali effettuati attraverso la documentazione allegata in piattaforma, si è verificata la corretta gestione della vicenda da parte di Sky, che ha anche fornito prova di riscontro al reclamo presentato dall'istante, nonché dell'incasso dell'assegno di rimborso, emesso dalla stessa. Pertanto non ricorrono i presupposti per concedere alcun genere di rimborso o indennizzo all'istante e le sue richieste in toto, non possono essere accolte.

DELIBERA

1. In riferimento all'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX Sergio nei confronti di Sky Italia spa, per le motivazioni già esposte nel corpo di questo stesso provvedimento, si rigettano in toto le richieste di indennizzo avanzate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

