



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA N. 13**

**XXX XXX / SKY ITALIA  
(GUI4/21361/2018)**

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/022020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.ReCom. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

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



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" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXX XXX del 24/09/2018 acquisita con protocollo n. del;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. XXX XXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti di Sky Italia srl l'errata fatturazione e la sospensione del servizio. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti l'utente ha dichiarato quanto segue: a) di aver aderito, nella data del 24/02/2018, tramite sito internet all'offerta Home Pack di Fastweb/Sky; b) nel riepilogo dell'ordine ricevuto era espressamente trascritto che: il costo dell'attivazione dei servizi era pari ad 1,95 per 48 rinnovi, la parabola veniva data gratuitamente, mentre il costo dell'installazione della stessa congiuntamente al "My Sky" era pari ad euro 79,00; c) la prima fattura ricevuta conteneva costi differenti e non concordati; d) sporgeva reclami verbali al servizio clienti; e) in data 21/05/2018 inoltrava reclamo scritto a Sky Italia srl; In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue: 1) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 2) l'indennizzo per l'interruzione del servizio; 3) l'annullamento di tutte le fatture ad oggi emesse; 4) il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Sky Italia srl non ha depositato memorie né documentazione e non ha partecipato sia all'udienza di conciliazione che a quella di definizione.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che di seguito si dettagliano. In via preliminare, è doveroso specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte della Sky Italia srl, di seguito società o Sky, non avendo quest'ultima depositato né la memoria né alcuna documentazione e non avendo aderito ad ambedue le udienze, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto ed allegato in atti dall'istante. La procedura verte su una difforme fatturazione pattuita in sede di adesione di contratto, sull'interruzione del servizio pay-tv e la mancata risposta al reclamo scritto inviato nella data del 21/05/2018. Dalla disanima della documentazione in atti depositata risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 1) atteso che la società Sky non ha dato debito riscontro al reclamo formulato dall'istante in relazione all'errata fatturazione e trasmesso a mezzo pec nella data del 21/05/2018, di cui



debita ricevuta di avvenuta consegna è stata depositata in atti. Pertanto Sky è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.12 Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 2,50 pro-die per un totale di 96 giorni, calcolati dalla data del 20/06/2018, detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi della società per rendere risposta al reclamo, alla data del 24/09/2018 e cioè al deposito dell'istanza di definizione, atteso che la società non ha aderito alla fase conciliativa, per un totale complessivo di euro 240,00 (duecento/40). Mentre e per quanto in atti depositato, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che l'istante non ha documentato alla società convenuta in nessun nodo tale disservizio. In proposito si richiama quanto previsto dal Regolamento sugli indennizzi approvato dall'Agcom con delibera n.347/18/CONS ed in particolare quanto riportato all' art.14 comma 4, " Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento che ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Per la documentazione in atti depositata non risulta, che l'utente abbia lamentato verbalmente o con lettera alla società Sky tale disservizio, né risulta agli atti del Corecom che l'utente abbia promosso una procedura d'urgenza per aver riattivato il servizio. In tema di malfunzionamento del servizio, si richiama inoltre, il consolidato orientamento dell'Agcom con le varie delibere emesse sul punto (69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive e conformi), per cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per il malfunzionamento del servizio, in questo caso interruzione, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. L'istante si è limitato ad asserire di aver avuto interrotto il servizio nella data 04/06/2018 ma non ha depositato in atti alcun documento che possa provare l'esistenza di un reclamo inviato e ricevuto dalla Sky sul disservizio patito. Quindi nel caso in esame, non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la norma sopra richiamata, pone in carico all'utente. Tra l'altro per la documentazione in atti depositata si evince che il contratto sia stato già chiuso. Mentre nel proseguo risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 3) attese le motivazioni che di seguito si dettagliano. In atti risulta che l'utente nella data del 07/03/2018 ha inviato una missiva di recesso alla società Sky, di cui ha depositato la pertinente ricevuta di avvenuta consegna, atteso che il servizio fibra contestualmente richiesto come da riepilogo dell'ordine in atti depositato ed avente data 24/02/2018, non era stato attivato. Altresì, per come dallo stesso istante dichiarato, è risultato che lo stesso nell'immediato ha revocato l'addebito bancario e non ha saldato, nemmeno parzialmente, le fatture emesse dalla società Sky. Tale comportamento tenuto dall'istante ed in aggiunta la missiva del 07/03/2018 sopra evidenziata, fanno desumere un totale disinteresse ed un ripensamento per il servizio pay-tv richiesto alla società Sky nella data del 24/02/2018, difatti lo stesso, a prova dell'interesse del servizio richiesto a Sky avrebbe dovuto quantomeno pagare parzialmente le fatture, ovvero pagare i canoni pay-tv non contestati. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra argomentato, la richiesta di cui al punto 3) può trovare accoglimento. La società Sky è tenuta a stornare l'intera fatturazione emessa in relazione al codice cliente XXXX riferito al Sig. XXX XXX, fino alla cessazione del ciclo di fatturazione ed alla chiusura dell'intera posizione debitoria riferita all'istante ed inoltre è

tenuta al ritiro a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti affidata a società terze. Parimenti trova accoglimento la richiesta di cui al punto 4) ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) atteso il comportamento tenuto dalla società Sky nella presente procedura.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXX XXX nei confronti della società Sky Italia srl, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia srl, è tenuta a stornare l'intera fatturazione emessa in relazione al codice cliente XXXX intestato al XXX XXX fino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed alla chiusura dell'intera posizione debitoria riferita all'istante, inoltre è tenuta al ritiro a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti affidata a società terze.

3. La società Sky Italia srl, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo: euro 240,00 (duecentoquaranta/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società Sky srl è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente Delibera entro il termine di 60gg. 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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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

Palermo, 18/02/2020

IL PRESIDENTE  
Prof. ssa avv. Maria Annunziata Astone



I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI



Avv. Mariano EQUZZI



Dott. Alfredo RIZZO



Avv. Antonio YECCE

