



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 54/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PUGGILLO / SKY ITALIA S.R.L.

(GU14/1217/2017)

IL DIRETTORE

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza del 28 giugno 2017 con la quale la Sig.ra Puggillo ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

VISTA la nota del 3 luglio 2017 (prot. n. 42861) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante, in riferimento al codice cliente n.14392443, contesta l'addebito di importi non dovuti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“verbalmente concordava contratto tutto compreso per sempre ad euro 49,28”*;
- b. nelle fatture emesse nel mese di febbraio e marzo 2017, tuttavia, l'importo mensile addebitato era pari ad euro 54,89, quindi superiore a quello convenuto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto quanto segue:

- i. la restituzione delle somme indebitamente pretese;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Sky Italia S.r.l., in memorie, ha dichiarato che la Sig.ra Puggillo ha sottoscritto il contratto di abbonamento n.14392443, depositato in atti, in data 8 aprile 2016. Le promozioni associate al contratto sono: pacchetto Cinema gratis per 12 mesi, sconto sul servizio HD per 12 mesi (fornito al costo di 2,00 euro anziché 6,00) e uno sconto generale di 6,00 euro al mese fino al 30 gennaio 2017. Pertanto, in virtù delle predette offerte, la Sig.ra Puggillo ha pagato fatture mensili di euro 48,89 fino al 30 gennaio 2017; dal primo febbraio 2017 i corrispettivi addebitati erano pari a 54,89 mensili essendo venuto a scadenza lo sconto di euro 6,00 mensile.

Infine, l'operatore ha evidenziato di aver riscontrato, a mezzo pec del 9 marzo 2017, depositata in atti, la comunicazione pervenuta dall'utente in data 2 marzo 2017.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub i.* può essere accolta, atteso che la Società non ha dimostrato che lo sconto di euro 6,00, applicato al rapporto contrattuale dedotto in controversia, aveva scadenza il 30 gennaio 2017. In particolare, dalla proposta contrattuale allegata alle memorie non si evincono le condizioni economiche relative al contratto codice cliente n.14392443; pertanto nulla dimostra che il predetto sconto aveva una durata pari a mesi 6.

In relazione a tanto, restando incontestata la prospettazione fattuale dell'utente, la società Sky Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare alla Sig.ra Puggillo euro 12,00 indebitamente addebitati, rispettivamente, nelle fatture di febbraio e marzo 2017.

Viceversa non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto l'operatore ha dimostrato di aver tempestivamente riscontrato il reclamo inviato dall'utente in data 2 marzo 2017.

DETERMINA

La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare alla Sig.ra Puggillo euro 12,00 (dodici/00), indebitamente addebitati, rispettivamente, nelle fatture di febbraio e marzo 2017.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, 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.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti.

Napoli, 5 giugno 2018

Il Direttore

Mario Staderini