



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 75/17/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
APICELLA / SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14/222/2017)**

**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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del 1 febbraio 2017, con la quale il Sig. Apicella 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 06 febbraio 2017 (prot. n. 5953), con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTE le memorie difensive prodotte da SKY Italia S.r.l. nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera 173/07/CONS e s.m.i.;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante contesta la mancata restituzione, da parte di Sky Italia S.r.l., dell'importo prelevato a titolo di deposito cauzionale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver aderito, il giorno 6 settembre 2016, ad una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi di *pay tv* da parte di SKY Italia S.r.l.; subito dopo ha chiesto poi di recedere dal contratto in quanto l'offerta, di fatto, era diversa dalla descrizione preliminare. Lo stesso giorno, tuttavia, l'operatore ha prelevato euro 60,00, a titolo di cauzione, mediante addebito sulla carta *postepay*, in riferimento al contratto per il quale era stato esercitato il recesso. Atteso che sia le Condizioni generali di contratto che la Carta dei servizi della Società dispongono il rimborso della cauzione nei 14 giorni seguenti al recesso, l'istante lamenta che, alla data del deposito dell'istanza in Autorità, ancora non gli era stato restituito l'importo prelevato il 6 settembre 2016.

In base a tali premesse, il Sig. Apicella ha richiesto la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio; ovvero, in alternativa, la restituzione di euro 60,00, nonché il rimborso delle spese di procedura.

Sky Italia S.r.l., in memorie, ha dichiarato di aver provveduto ad accogliere la richiesta di rimborso di euro 60,00 avanzata dall'utente e, a comprova di quanto addotto, ha depositato copia dell'assegno circolare, datato 24 febbraio 2017, inviato all'istante.

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

Preso atto che la richiesta di restituzione del deposito cauzionale ha di fatto trovato soddisfacimento solo a seguito del deposito dell'istanza di definizione in Autorità e che l'operatore non ha ritenuto di aderire al tentativo obbligatorio di conciliazione, si ritiene che meriti di essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura. In proposito, tenuto conto del comportamento assunto dalle parti nella circostanza di specie, secondo il disposto del paragrafo III.5.4. delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

### **DETERMINA**

La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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.

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 Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 01/08/2017

IL DIRETTORE

Mario Staderini