

**DETERMINA n° 52 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L.**

GU14 N. 391/18

***IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"***

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera

n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

**VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM SICILIA la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

**VISTA** l'istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita in data 13.06.2018 al protocollo n. 32823;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**

In data 22.12.2017, il sig. **XXXXXXXXXX**, aderendo ad una promozione prospettatagli Servizio Clienti Sky, rinnovava il proprio contratto per l'anno 2018 mantenendo lo stesso profilo tariffario del 2017.

Accadde però che, nei mesi successivi, l'istante riceveva delle fatture che differivano negli importi rispetto a quanto prospettato in sede di rinnovo che però, a seguito di diverse segnalazioni (02.01.2018, 28.02.2018, 02.03.2018), venivano periodicamente stornate dal gestore.

Perdurando anche nei mesi successivi questo errore di fatturazione il ricorrente si adoperava per risolvere il contratto con Sky ed in assenza di alcun riscontro, con nota del 16.04.2018, 25.04.2018 e 28.04.2018, revocava il mandato bancario, evitando così il continuo addebito di importi non dovuti.

In data 02.05.2018 depositava istanza di conciliazione richiedendo “*che il canone dell'abbonamento rimanga identico a quello dell'anno 2017 pari ad € 39,90 al mese con relativo sconto di € 15,00 e con tecnologia HD gratuita, come offerto dall'operatore 1462 di Sky in data 22.12.2017*” ma all'udienza di conciliazione del 24.05.2018, stante la mancata adesione del gestore, il procedimento veniva concluso negativamente.

In data 13.06.2018 veniva presentata istanza di definizione ove sostanzialmente venivano reiterate le richieste di cui all'istanza di conciliazione ma anche questa fase si concludeva negativamente, atteso che, all'udienza fissata per il giorno 11.12.2018, la società Sky non si presentava né depositava memorie.

**CONSIDERATA** **la posizione dell'operatore Sky Italia s.r.l.:**

Nessun memoria veniva depositata.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

L'istante, nelle domande formulate nelle istanze depositate chiede che “*il canone dell’abbonamento rimanga identico a quello dell’anno 2017 pari ad € 39,90 al mese con relativo sconto di € 15,00 e con tecnologia HD gratuita, come offerto dall’operatore 1462 di Sky in data 22.12.2017*”.

In via preliminare si rileva che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un *facere* che esula dai poteri riconosciuti dall’art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti potere, questo, riconosciuto in via esclusiva all’Autorità Giudiziaria.

Dall’esposizione dei fatti resa dall’istante e dall’istruttoria compiuta, si evidenzia che il Gestore, a seguito dei numerosi reclami (ben nove) posti in essere dall’utente, non ha mai riscontrato i medesimi entro il termine di 30 giorni stabilito dall’articolo 9.2 della Carta Servizi.

Pertanto, sebbene non oggetto di espressa richiesta, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013), in un’ottica di *favor utentis*, si ritiene che per il mancato riscontro da parte del gestore ai nove reclami l’istante ha diritto conseguire un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito.

Ai fini dell’individuazione del periodo di riferimento per il quale computare l’indennizzo, dovrà essere considerato quale *dies a quo* il 16.05.2018, giorno entro il quale l’operatore avrebbe dovuto fornire la risposta al reclamo (entro 30 giorni solari dalla ricezione del reclamo come da Carta Servizi); quale *dies ad quem*, in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dovrà essere considerato il primo momento utile con cui l’utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica corrispondente, nel caso di specie, data di proposizione dell’istanza di definizione del 13.06.2018, attesa la mancata comparizione del gestore all’udienza di conciliazione e pertanto, l’intervallo di riferimento da considerarsi è quello di complessivi n. 28 giorni.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, quindi, si dovrà fare riferimento al parametro economico previsto dall’art. 11, comma 1, dell’Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che fissa in 1,00 euro l’indennizzo per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami. Il ricorrente, pertanto, avrà diritto al versamento dell’importo di euro 28,00 (1,00 euro per 28 giorni).

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

### **DETERMINA**

di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti della Sky Italia s.r.l. e per l'effetto condannare la società resistente all'indennizzo in favore dell'istante della complessiva somma di € 28,00 per mancata risposta al reclamo;

La società Sky Italia s.r.l. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni 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.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 01/07/2020*

IL DIRIGENTE  
SEGRETERIA CORECOM. SICILIA  
*arch. Francesco Di Chiara*

