

**DETERMINA n° 15 / 2019**

Definizione della controversia

**Sig.ra / Sky Italia s.r.l.**

Rif. GU14/465/17

***Il Dirigente della Segreteria del CoReCom della 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” (Co.Re.Com.)*;
- Visto** l'accordo quadro 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*, del 28 novembre 2017;
- Visto** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, 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 Co.Re.Com. 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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoRe.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di €500,00 ( cinquecento/00)

**Vista** l'istanza acquisita in data 16.10.2017 al protocollo n°59934 della Segreteria CoReCom Sicilia con la quale la sig.ra **-codice cliente 12146 1 -** ha chiesto l'intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con **Sky Italia s.r.l.** ai sensi degli artt.14 e ss. del regolamento in *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;

**Visti** gli atti del procedimento

**Considerata** **la posizione dell'istante** che in sintesi ha rappresentato quanto segue:

- di avere ricevuto diverse telefonate da Sky Italia s.r.l. e da società di recupero credito con le quali veniva richiesto il pagamento di somme non pagate per dei servizi forniti, su abbonamento, dalla convenuta;
- ha ribadito più volte che nel 2013 ha dato disdetta dell'abbonamento a suo tempo sottoscritto;
- Sky Italia, nonostante la disdetta ha addebitato, dal 2013, la somma di €5,00 sul c/c dell'istante;

In base a tali premesse ha richiesto:

1. lo storno dell'insoluto
2. il rimborso delle somme addebitate dal 2013, sul c/c per servizi non goduti, in quanto è stata data disdetta dell'abbonamento a suo tempo sottoscritto

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

- per il procedimento de quo ha depositato nei termini previsti memoria difensiva con la quale, non riscontrando nel proprio operato alcuna responsabilità, rappresenta a sua difesa quanto segue:

-l'istante è titolare di un abbonamento Sky n.12146 sottoscritto in data 24 dicembre 2009 con modalità di pagamento l'addebito sul conto corrente bancario;

-nel mese di aprile 2013 la cliente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto, inviando una comunicazione in cui chiedeva la cessazione dell'abbonamento per la fine del mese successivo alla ricezione della stessa;

-in data 29 maggio 2013 parte istante ha accettato di revocare la disdetta inviata e di continuare con l'abbonamento Sky scegliendo il pacchetto Sky News al costo mensile di €5,00. Contestualmente alla richiesta di proseguimento del suddetto abbonamento la convenuta ha provveduto ad inviare, all'indirizzo e-mail fornito dalla cliente, una comunicazione a conferma di quanto sopra;

-per l'abbonamento intestato all'istante, sono stati erogati con regolarità i servizi richiesti emettendo le relative fatture addebitate sul conto corrente bancario ma a partire dal mese di marzo 2017 le richieste di pagamento inoltrate tramite i servizi interbancari non sono

andate a buon fine. Nel mese di maggio, la domiciliazione bancaria non è stata più attiva, pertanto, in data 30 maggio 2017, è stata inserita la modalità di pagamento sostitutiva prevista nelle Condizioni Generali (ossia il bollettino postale premarcato);

-relativamente agli importi fatturati la convenuta precisa che, come previsto dall'articolo 3.5 delle condizioni generali di abbonamento sottoscritte dalla cliente, le fatture si considereranno accettate salvo che l'abbonato non invii entro 30 giorni dal ricevimento della fattura ( 60 giorni dal pagamento nel caso in cui invece l'Abbonato abbia optato per non ricevere le fatture ) una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati;

-a fronte di quanto sopra appare evidente che la convenuta si è limitata a chiedere il pagamento del canone relativo a un servizio regolarmente erogato e fruito dalla cliente agendo correttamente e in buona fede nei suoi confronti e ritiene, pertanto, non fondate le richieste avanzate dalla stessa.

Considerata

#### **la motivazione della decisione:**

Preliminarmente si osserva che l'istanza in esame, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Altresi si rileva che il gestore convenuto ha depositato nei termini del contraddittorio una memoria di difesa mentre parte istante non ha presentato nei medesimi termini integrazioni all'istanza o repliche alle produzioni avversarie.

Passando al merito della controversia in argomento, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte solo parzialmente come di seguito esplicitate:

1. la richiesta dell'istante di cui al sub 1 di storno dell'insoluto viene accolta in quanto l'operatore non ha esplicitato l'importo dell' insoluto esistente sulla posizione amministrativa oggetto del presente contenzioso e non ha prodotto documentazione volta a dimostrare la fondatezza della pretesa;
2. la richiesta dell'istante di cui al sub 2, di restituzione di quanto asseritamente incassato da Sky mediante prelievo dal conto corrente, si ritiene che non possa essere accolta in quanto non è stata fornita prova dell'avvenuto prelievo.

Altresi appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 50,00 ( cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura tenuto conto della mancata partecipazione della convenuta alla procedura conciliativa ed all'udienza di discussione mentre parte istante ha presenziato agli incontri programmati

#### **DETERMINA**

Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra **-codice cliente 1214** - e con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore telefonico **Sky Italia s.r.l.**, è tenuto a corrispondere a mezzo di assegno o bonifico la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ed altresì è tenuto a stornare, totalmente, l'insoluto esistente sulla posizione amministrativa di cui al codice cliente sopra indicato ed a ritirare a propria cura e spese eventuale pratica da società di recupero credito.

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente

delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del " *Regolamento* " , il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

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.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del " *Regolamento* ".

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

*Palermo, 02/08/2019*

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.  
*arch. Francesco Di Chiara*