

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/431723/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e 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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom 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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 08/06/2021 acquisita con protocollo n. 0257936 del 08/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, XXXX XXXX, evidenzia che, nell’ottobre del 2019, stipulava un contratto con Sky , che prevedeva l’attivazione di un pacchetto al canone comprensivo di Euro 35,00 mensili, per 12 mesi. In data 06/03/2020, riceveva comunicazione di proroga dello sconto per altri 12 mesi con scadenza ottobre 2021 . Tuttavia, le successive fatture risultavano maggiorate, con addebito della quota di Euro 6,40 mensili per il pacchetto tecnologia HD (pacchetto rientrante nella scontistica). L’istante quindi, contestava le fatture con reclamo a

mezzo pec del 15/10/2020 senza ricevere alcuna risposta. Il reclamo veniva reiterato con pec del 02/12/2020. Per tali fatti narrati, il proponente avanza richieste per la ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti per un importo pari ad euro 76,80 (euro 6,40 x 12 mesi); nonchè l' Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/ CONS, dal 01/12/2020 ad oggi, per un totale di 190 giorni; l' annullamento delle morosità pendenti; il rimborso per spese di procedura ed assistenza quantificate in euro 106,00

L'operatore Sky, non ha fornito alcuna replica, nè ha partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione.

I fatti narrati dall'istante, sono confutati dalla documentazione allegata in piattaforma, che evidenzia l'inoltro dei reclami citati. Agli atti non risulta però inoltrato il contratto di adesione alla fornitura dei servizi indicati, nonchè la copia delle fatture pervenute nel tempo e la prova dell'effettivo avvenuto pagamento. In ogni caso, il comportamento omissivo del gestore Sky, non consente una ricostruzione contraria dei fatti. L'accoglimento delle richieste avanzate dall'odierno proponente, sono perciò parzialmente accolte nella misura in appresso indicata:1) indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo in contestazione delle fatture pervenute;2) ripetizione e rimborso dei canoni corrisposti e non dovuti sino al momento della presentazione dell'istanza di conciliazione, quindi per 6 mesi circa per un totale di 38,40 euro. Non essendo state indicate le eventuali morosità pendenti e non avendo notizie certe, circa il loro riferimento, non potranno invece essere annullate per come richiesto, i relativi importi addebitati. Al contempo non sono ammesse a rimborso le spese di procedura, in quanto non giustificate e riferentesi comunque ad una procedura gratuita e di lieve difficoltà propositiva.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/06/2021, è tenuta a indennizzare, per i motivi esposti in premessa, l'istante XXXX XXXX , complessivamente con la somma di euro 338,40. Tale importo, dovrà essere pagato, entro il termine di 60 gg , dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, comunicate dallo stesso proponente, in piattaforma.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone