

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.560

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Sky Italia X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rimborso di Euro 29,00 da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che ad agosto 2015 ha richiesto l'attivazione dei servizi Sky tramite call center, con utilizzo la parabola condominiale;
- che, a seguito dell'intervento del tecnico, veniva a conoscenza del fatto che non poteva avvenire detta installazione con il nuovo decoder proposto, a causa di problemi tecnici, e che, quindi, provvedeva ad annullare la richiesta avanzata;
- che aveva nel frattempo anticipato Euro 29,00 con carta di credito;
- che contattava nuovamente il call center richiedendo un decoder come quelli in uso nel 2014, e per tale richiesta l'operatore comunicava che avrebbe dovuto prelevare ulteriori Euro 29,00 dalla carta di credito;
- che il decoder non è stato consegnato e invece che è tornato nuovamente il tecnico che ha comunicato lo stesso problema tecnico della volta precedente;
- che, quindi, ha nuovamente rinunciato alla richiesta avanzata e che ha installato i servizi Sky, in particolare Sky calcio, attraverso Tim fibra e non più attraverso la parabola condominiale;
- che ha avanzato più volte la richiesta a Sky di rimborso di Euro 29,00, sottolineando l'impossibilità di incassare l'assegno inviato dall'operatore, inviato e ritirato prima della scadenza.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) la restituzione di Euro 29,00;
- b) indennizzi per le ore perse quantificati in Euro 400,00 essendo un professionista, premettendo che ad oggi è ancora un cliente Sky e paga per il servizio Sky calcio fornito attraverso Tim fibra oltre Euro 500,00 per tutto il campionato.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all'udienza né depositava documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

A) La domanda a) relativa alla restituzione di Euro 29,00 viene accolta. L'operatore in una comunicazione via mail effettuata dal servizio clienti in data 04.03.2016, comunica all'istante l'avvenuto giroconto di Euro 29,00 in riscontro alle diverse mail e pec inviate in merito dall'istante stesso. Tale circostanza però non è documentata in atti dall'operatore, né attraverso la produzione della nota di credito/fattura né attraverso altra modalità di restituzione.

Preso atto che l'operatore non ha partecipato né all'incontro di conciliazione né all'incontro ex art. 16 c.4 del Regolamento Agcom n. 173/07/CONS e dato il documento contabile allegato dall'istante da cui si evince il pagamento anticipato di Euro 29,00 effettuato nei confronti di Sky sia in data 03.08.2015 che in data 17.08.2015, dall'istruttoria condotta si può affermare che il doppio pagamento di Euro 29,00 è da ritenersi illegittimo e che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva idonea a giustificare l'inadempienza contrattuale, al contrario dell'utente che ha correttamente dedotto e provato la propria. L'operatore peraltro non ha neppure controdedotto sul mancato incasso da parte del ricorrente dell'assegno di Euro 29,00 datato 10.09.2015. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante Euro 29,00 così come richiesto da parte istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B) La domanda b) relativa agli indennizzi “per le ore perse” può essere accolta e rimodulata nel *quantum*. La domanda può essere interpretata quale riconoscimento delle spese di procedura (ore perse). Tenuto conto della presenza dell’istante in entrambe le sedi di udienza, si liquidano Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di Bizzarri nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre ad Euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. Euro 29,00 (ventinove/00), per le motivazioni di cui al capo A).
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059
e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom