

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/349386/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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 Regioni 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 05/11/2020 acquisita con protocollo n. 0461968 del 05/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società pay-tv Sky Italia S.r.l., in relazione al codice contratto 21922291, oggi chiuso, la mancata restituzione del deposito cauzionale e la mancata risposta al reclamo. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato quanto segue: in data 20/05/2018 ha sottoscritto un abbonamento con la società Sky Italia S.r.l. ; a seguito della sottoscrizione di cui sopra, la Sky Italia S.r.l. in data 24/05/2018, ha addebitato sul c/ c bancario l’importo di euro 99,00, quale deposito cauzionale per il decoder; l’installazione della parabola e del decoder è stata effettuata in data 29/05/2018 e nella successiva data del 04/06/2018 il servizio richiesto, è stato attivato; nella prima fattura sono stati fatturati l’importo di euro 129,00 quale costo per l’installazione, euro 19,89 quale canone di abbonamento, per il periodo 04 giugno 2018 – 30 giugno 2018, ed euro 22,10 quale canone d’abbonamento per il mese di luglio 2018, ma non è stata fatturato l’importo di euro 99,00, quale deposito cauzionale per il decoder; in data 19/04/2019 a mezzo pec, ha formulato la risoluzione del contratto con data 30 giugno 2019, ovvero alla scadenza annuale del contratto; in data 26/08/2019, entro i 60 giorni previsti dalla scadenza del contratto, ha restituito presso un centro autorizzato Sky Italia S.r.l., il decoder; in data 11/12/2019, dopo aver fatto trascorrere i 90 giorni previsti dal contratto e non avendo ricevuto il rimborso della somma addebitata per il deposito cauzionale, ha formulato un reclamo scritto, trasmesso a mezzo pec; Sky Italia S.r.l. ha comunicato a mezzo e-mail la presa in carico della segnalazione, ma non ha provveduto al rimborso richiesto; in data 11/05/2020 a mezzo pec, ha sollecitato il rimborso della somma sottratta; Sky Italia S.r.l. non

ha dato seguito alla richiesta, né ha riscontrato le missive. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) il rimborso della somma di euro 99,00; 2) l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

La società Sky Italia S.r.l., di seguito Sky, società o operatore pay-tv, non ha depositato le memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione.

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte della società Sky Italia S.r.l., l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti al fascicolo, da parte dell'istante. In considerazione di quanto sopra ed atteso di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Nel merito, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 1) per le motivazioni che seguono. In primis, l'utente ha documentato in atti quanto dallo stesso dichiarato in istanza. Difatti l'utente ha dimostrato con il deposito in atti della relativa ricevuta, la restituzione presso un centro Sky autorizzato e/o abilitato, del decoder in uso. Altresì, ha depositato in atti lo stralcio del movimento di addebito sul proprio conto corrente bancario della somma di euro 99,00, effettuato da Sky nella data del 24/05/2018, quale deposito cauzionale per il decoder. In considerazione di quanto documentato dalla parte istante, la società Sky è tenuta al rimborso all'utente dell'importo di euro 99,00 (novantanove/00). Parimenti trova accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto 2). Infatti anche tale richiesta è stata documentata dall'istante. Risultano agli atti del fascicolo, sia il reclamo formulato in data 11/12/2019 che il sollecito di rimborso effettuato dall'istante nella successiva data del 12/05/2020 ed inoltre risultano depositate, per ambedue le missive trasmesse a mezzo pec, le pertinenti ricevute di inoltra e di accettazione. In ragione di quanto documentato dall'utente per la richiesta fatta ed attesa l'inerzia dimostrata dalla società pay-tv nel presente procedimento, per come meglio evidenziato nelle premesse, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 dell'allegato A della delibera n.347/18/CONS - Regolamento sugli indennizzi, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 05/11/2020, è tenuta a corrispondere all'istante secondo le modalità indicate nell'istanza stessa, nel termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente procedimento, la somma di euro 99,00 (novantanove/00) quale rimborso per il deposito cauzionale del decoder e la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone