



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/496210/2022**

**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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 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 01/02/2022 acquisita con protocollo n. 0034679 del 01/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di fisso + mobile, numero contratto XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. “ A seguito di ripetute assenza di linea dati, ho deciso di passare ad altro operatore. Nonostante ripetuti solleciti e l’obbligo di fatturazione mensile, a distanza di quattro mesi dalla cessazione Sky wifi non mi ha mai inviato la fattura di

chiusura del rapporto (codice cliente XXXXXXXX). L'ultima fattura è stata emessa il 1° luglio 2021 (n. 3000040041). In tale fattura di chiusura, peraltro, mi avrebbero dovuto accreditare 60 euro a titolo di indennizzo per i disservizi patiti, come preannunciato con mail del 16 luglio 2021". L'istante inoltre dichiara di avere ricevuto copia della fattura emessa da Sky lo scorso 1° febbraio a distanza di 148 giorni dalla chiusura del rapporto (6 settembre 2021) e che non sono stati riconosciuti i 60 euro promessi, più volte ammessi nelle precedenti comunicazioni, bensì solo quella parte di essi (esattamente 35,88 euro) sufficienti a compensare il canone di abbonamento per il mese di agosto e per i 6 giorni di settembre e che il promesso assegno di 24,02 euro non è pervenuto, ed insiste nella restituzione della differenza nonché, ovviamente, nella richiesta di risarcimento. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) emissione della fattura di chiusura del rapporto; 2) riconoscimento del promesso indennizzo di 60 euro per le interruzioni di linea; 3) riconoscimento di indennizzo per la mancata emissione della fattura di chiusura del rapporto entro i tempi previsti, nonostante i ripetuti solleciti.

L'operatore nei propri scritti asserisce quanto segue. Quanto al "Riconoscimento del promesso indennizzo di 60 euro per le interruzioni di linea patite" la scrivente evidenzia che l'indennizzo riconosciuto all'istante (pari, appunto, ad euro 60,00) avrebbe dovuto essere utilizzato a copertura delle fatture emesse per il canone di abbonamento al servizio Sky Wifi. In data 7/8/21 la cliente ha comunicato di voler recedere dal contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi e la scrivente ha correttamente registrato la chiusura del contratto per il 06.09.21. A fronte di tale circostanza, l'indennizzo riconosciuto è stato utilizzato a copertura del canone di abbonamento di agosto 2021 (per euro 29,90) e del canone di abbonamento relativo al periodo dal 01.09.21 al 06.09.21 (per euro 5,98), rimanendo in tal modo un credito residuo di euro 24,02. Per tale importo residuo Sky ha disposto un rimborso a favore dell'istante tramite assegno bancario. E' evidente quindi che Sky ha correttamente corrisposto al cliente l'importo di euro 60 riconosciuto a titolo di indennizzo, motivo per cui non può essere accolta la richiesta avanzata dall'istante. Quanto alla "Emissione della fattura di chiusura del rapporto" la scrivente evidenzia di aver correttamente emesso tale fattura, come d'altronde riconosciuto dall'istante nel fascicolo documentale relativo al procedimento in oggetto. Ad ogni modo si evidenzia che l'ipotesi di un indennizzo per "mancata emissione della fattura" non è contemplata dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Delibera 347/18/CONS. Infine, per completezza, si informa che Sky, si è resa disponibile a chiudere bonariamente la vicenda, ma l'istante ha rifiutato la proposta formulata.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Dalla documentazione in atti si rileva che l'operatore ha emesso la fattura di chiusura del contratto in argomento in data 1.2.2020 di importo pari a zero in virtù dell'utilizzo di parte del credito di 60 euro riconosciuto all'istante quale indennizzo per disagi patiti nella fruizione del servizio. Pertanto la richiesta di cui al punto 1) è da ritenersi soddisfatta. Con riguardo alla richiesta di cui al punto 2) la stessa è accolta, pertanto l'operatore, ove non abbia già provveduto, è tenuto a corrispondere all'istante la somma di 60 euro al netto dell'importo utilizzato per lo storno della citata fattura di chiusura contrattuale. Infine la richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta in quanto l'eventuale disagio patito dall'istante, per il ritardo nella emissione della fattura di chiusura, non risultando oggettivamente apprezzabile, anche in assenza di tracciamento degli asseriti ripetuti solleciti inoltrati o di eventuale reclamo scritto, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica, bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto nell'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/02/2022, è tenuta a corrispondere, ove non abbia già provveduto, la somma di 60 euro (sessanta/00) di indennizzo al netto dell'importo di euro 35,88 utilizzato per lo storno della fattura di chiusura contrattuale n. 3500041918 dell'1/02/2022.

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