

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/367646/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - 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 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 XXXXXXXXX, del 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0534722 del 16/12/2020

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:

L'istante XXXXXXXXX, lamenta il fatto di aver attivato un contratto sky digitale terrestre per telefono, e nonostante abbia pagato tramite postepay la somma di 70.54 euro, quale contributo di attivazione più canone primo mese, non ha mai ricevuto la card per la visione dei programmi. La situazione non si è sbloccata neanche a seguito dei reclami telefonici e della raccomandata con richiesta di notizie in merito, inviata al gestore. Per tali, ragioni, oggi richiede la restituzione di quanto pagato e gli indennizzi del caso, in relazione anche alle telefonate effettuate a pagamento per la risoluzione della problematica descritta. In totale vengono quindi richiesti 100,00 euro.

Il gestore Sky spa non ha partecipato alle udienze regolarmente convocate e non ha inoltrato alcuna memoria difensiva

Sulla scorta di quanto descritto dal sig. XXXXXXXXX, il gestore Sky non ha ottemperato ai suoi obblighi contrattuali che prevedevano, comunque, l'invio della card per la visione degli eventi in programma. Per tale ragione, l'istante ha ben motivo di lamentarsi e di pretendere la restituzione di quanto versato in precedenza. Non avendo allegato però la copia del reclamo scritto, inoltrato al gestore, non potrà beneficiare dell'indennizzo per il mancato riscontro allo stesso, sebbene sia presente in fascicolazione, la copia della ricevuta di trasmissione del reclamo, ma dalla stessa, non se ne può dedurre il contenuto. Considerato che comunque il disagio arrecato ha comportato anche innumerevoli telefonate al call center che sono pretese dal gestore a pagamento, è dovuto anche un corrispettivo forfettario a beneficio dell'istante pari ai circa 10,00 euro, richiesti in fase di inoltro del formulario in oggetto di contestazione. La mancata replica del gestore, viene assunta come

implicita ammissione di colpa, determinata anche dall'inserimento da parte dell'istante della copia del contratto e delle fatture inoltrate che comprovano l'avvio del rapporto contrattuale, senza che poi, siano stati effettivamente resi i servizi, dal gestore.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 16/12/2020, è tenuta a indennizzare con la somma di euro 80,00 l'istante XXXXXXXXX, in ragione della restituzione di quanto versato dallo stesso all'epoca della stipula del contratto pari a circa 70,54 euro arrotondate ad euro 80,00 euro in ragione forfettaria, per le spese sostenute dallo stesso istante per reclamare telefonicamente quanto dovuto, tramite callcenter del gestore a pagamento. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX intestate all'istante, entro 60 gg dalla pubblicazione della presente determina.

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