

DETERMINA DIRETTORIALE 19/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/670844/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.F. -
Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.F., del 25/03/2024 acquisita con protocollo n. 0089828 del 25/03/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha stipulato il contratto SKY satellitare avente per codice cliente il n. 16108xxx nell’anno 2016/17. Con atto di recesso formulato nell’apposita scheda di SKY il 30 novembre 2017, il contraente notificava formale disdetta (rectius: recesso) alla pec indicata in skyitalia@pec.skytv.it. Il servizio non è stato mai più utilizzato e distaccato dall’Utente che ha chiesto di restituire il modem. Tuttavia solo in data 11 novembre 2023, da un riscontro contabile, l’utente si è accorto di continuare a pagare con addebito alla propria carta di credito un servizio di cui non ha mai più usufruito e ha provveduto a inviare a mezzo pec alla società convenuta atto formale di diffida. L’addebito mensile, ricostruito, ammonta a 15 euro mensili circa fin dal dicembre 2017 e/o comunque dal gennaio 2018 quindi con un addebito di € 15X71mesi (novembre 23)= € 1065,00. Tale addebito costituisce un prelievo contro la volontà dell’avv. F.M. che si è visto addebitare un costo per un servizio non usufruito e per cui aveva comunicato nelle forme richieste, l’atto di recesso. Alla luce di tali

fatti il ricorrente ha chiesto: 1) Rimborso integrale delle somme indebitamente riscosse da Sky Italia S.r.l. oltre interessi e rivalutazione monetaria; 2) Risarcimento danni e spese legali

SKY Italia non ha prodotto memorie, limitandosi ad allegare la risposta fornita in data 15 novembre 2023 alla diffida dell'utente, ove si comunicava che l'abbonamento era proseguito in virtù di una revoca della disdetta, inviata a mezzo email in data 08/03/2018 e che, in ogni caso, il contratto sarebbe cessato con effetto dal 31/12/2023 e che si sarebbe provveduto allo storno della fattura del mese di novembre 2023. In sede di udienza di discussione, poi, SKY si è impegnata a rimborsare la somma di 1.049,00 relativa a quanto prelevato dal conto dell'istante a partire dalla data di recesso iniziale, comunicando successivamente l'avvenuto versamento nel corso della istruttoria, e proponeva la corresponsione in ottica conciliativa di ulteriori euro 300,00 a titolo di ristoro per i disagi subiti. L'utente ha rifiutato tale ultima offerta ritenendola inadeguata.

A fronte della prova del recesso esercitato in data 30 novembre 2017 (e quindi efficace a far data dal 31 dicembre successivo), SKY non ha prodotto alcuna evidenza della asserita email dell'8 marzo successivo di revoca del recesso (che in ogni caso sarebbe intervenuta oltre 2 mesi dopo la cessazione del contratto per effetto del recesso), per cui non può non riconoscersi il diritto dell'istante a vedersi rimborsati i canoni relativi al periodo gennaio 2018/ottobre 2023 (in effetti l'abbonamento è cessato a dicembre 2023 e la fattura di novembre 2023 è stata stornata), per un totale di 70 mensilità, corrispondenti a euro (70x14,99) 1.049. Vero è che tale somma è già stata rimborsata dall'operatore, ma è anche vero che il rimborso non ha tenuto conto del lungo lasso di tempo per cui si è protratto l'addebito, e dunque del calcolo degli interessi e della rivalutazione relativi. Nella propria diffida del 2023 l'istante calcola interessi e rivalutazione nella misura di euro 266,00 rispetto a un capitale di euro 1.086. Tale somma è sicuramente calcolata in eccesso, tuttavia, considerato anche il disagio provocato al cliente, che dopo il reclamo ha dovuto sostenere due fasi di procedura per vedersi riconosciuto il rimborso dovuto, in via equitativa si ritiene proporzionato riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 300,00 così come offerta dall'operatore.

DETERMINA

- Sky Italia s.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/03/2024, è tenuta a versare la somma di euro 300,00 (trecento/00) in favore della parte istante mediante versamento sul cc con iban IT52C0301503200000002852xxx entro 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella