



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 116/22

[REDACTED] / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/259974/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”* e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 23/03/2020 acquisita con protocollo n. 0129887 del 23/03/2020;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’Istante chiede: in data 24.12.2018, l’istante accettava una proposta commerciale di Sky Italia S.P.A consistente nei seguenti servizi: Sky Tv+ Famiglia+ Cinema+ Calcio”. Dopo aver partecipato alla procedura cd. “Verbal Order”, con buon esito, forniva contestualmente il suo iban bancario per l’addebito delle rate di abbonamento negoziato. In data 27.12.2018, su richiesta di Sky Italia S.P.A, il ricorrente, effettuava un versamento



di € 99,00 presso uno sportello Sisal Pay, a titolo di deposito cauzionale e legato all'attivazione immediata dei servizi di cui trattasi. In data 28.12.2018, alle ore 19,00 circa, riceveva una comunicazione da un operatore SKY dall'Albania, sulla seguente utenza telefonica: [REDACTED] fornita all'uopo della stipula, il quale sosteneva che l'atto appena concluso era temporaneamente sospeso a causa di un problema sul C/C. L'operatore, inoltre, lo invitava a fornire entro 48 ore dalla predetta sospensione temporanea, un nuovo IBAN Bancario ove poter ricevere gli addebiti dei canoni mensili dell'abbonamento, che si precisa, non ha mai prodotto alcun servizio. Alle ore 21,13 del 28.12.2018, lo scrivente provvedeva a comunicare a mezzo fax urgentissimo, l'IBAN del figlio [REDACTED] risultante convivere nello stesso nucleo familiare. In data 29.12.2018, dopo vari solleciti, Sky S.P.A. inviava al seguente indirizzo di posta elettronica: [REDACTED] la conferma dell'accoglimento della richiesta di sollecito avente il seguente codice: IDAMM000119582S. In data 05.01.2019, non avendo ancora ricevuto l'attivazione dei servizi sottoscritti e a seguito di pregresse segnalazioni, riceveva a mezzo medesima email, l'avvenuta modifica del metodo di pagamento relativo all'abbonamento SKY sottoscritto e a far data dal 05.01.2019, con domiciliazione bancaria, con frequenza mensile. In data 22.01.2019, persistendo l'inottemperanza dovuta alla mancata attivazione dei servizi e dopo ulteriori segnalazioni riconducibili alla sottoscrizione del contratto avvenuta il 24.12.2019, riceveva nuovamente allo stesso indirizzo di posta elettronica, una comunicazione analoga a quella del 05.01.2019, con il seguente avviso: la domiciliazione bancaria avverrà con frequenza mensile a far data dal 21.01.2019. Nella citata email, non vi era indizio del reale motivo del grave ritardo nell'attivazione dei servizi. In data 27.01.2019 a seguito di ulteriori e reiterate segnalazioni, riceveva via posta elettronica, la comunicazione della presa in carico della richiesta con codice nr. IDAMM000119582S, da parte della struttura competente ad effettuare opportune verifiche. In data 29.01.2019, Sky S.P.A. comunicava via posta elettronica che a seguito delle proprie verifiche, la richiesta con codice IDAMM000119582S veniva accolta. In data 07.04.2019, non avendo ricevuto l'attivazione dei servizi richiesti, il ricorrente, con posta certificata, diffidava Sky S.P.A., ad attivare i servizi richiesti e diversamente restituire la somma versata in data 27.12.2019, a titolo di cauzione e pari a € 101,00 (99,00€+ 2,00€ spese di incasso). Contestualmente invitava Sky Italia a motivare la mancata attivazione dell'abbonamento richiesto in data 24.12.2018. Alla data del 24.07.2019, Sky Italia S.P.A. non avendo risposto al reclamo nonché all'attivazione dei servizi richiesti e accettati, né tantomeno restituiva la somma cauzionale incassata in data 27.12.2018, appropriandosene indebitamente, inoltrava l'istanza per il tentativo di conciliazione presso la Corecom Campania (Prat. - UG 154535/2019) ottenendo l'udienza in data 23.03.2020. Detta istanza in data odierna non ha dato esito positivo, producendo il mancato accordo. - Richieste: Mancata risposta al reclamo inviato via Pec in data 07.04.2019 in considerazione del tempo imposto dal regolamento (Riferito alla data del 24.07.2019 data di presentazione istanza conciliativa): 78 gg x 2,00€ = 156,00€; Mancata attivazione dei servizi richiesti nel caso di specie risultano ben 7 servizi a pagamento (SKY TV + FAMIGLIA + CINEMA + CALCIO - servizio accessorio: Servizio Sky Go Plus + Opzione tecnologia HD - 4K H.D.R quest'ultimo Servizio gratuito). Il conteggio dal



27.12.2019, data del pagamento della somma cauzionale: - 210gg x 7,50€ = 1.575,00€ x nr.4 servizi a pagamento Totale € 6.300,00; nr.2 servizi accessori: 210gg x 2,50€ = 525,00€ x 2 = € 1050,00. Totale Richiesta € 7.506,00 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 7506.0 - Disservizi segnalati: 1. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 24/12/2018) 2. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/04/2019, Data riscontro: Non risolto) 3. Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 24/12/2018, Data attivazione: Non risolto) 4. Restituzione deposito cauzionale L'istante ha altresì depositato contro deduzioni in data 09/12/2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie in data 12.02.2021 nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS, con le quali ha motivato e richiesto il rigetto integrale della istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si ritiene che l'utente, per la mancata attivazione del servizio di pay-tv Sky TV, sia creditore dell'indennizzo unitario da inadempimento di cui all'articolo 3, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Ciò stante, l'operatore è tenuto a corrispondere al Sig. [REDACTED] l'indennizzo in riferimento al periodo compreso dal 24.12.2018 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto) al 24/07/2019 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza in Autorità), per un totale di 212 Giorni per euro 7,50 = euro 1.590,00. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dalla data di invio della pec 07.04.2019 sino alla data di presentazione della istanza conciliativa del 24/07/2019 non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale di indennizzo. Altresì, Sky Italia dovrà restituire la somma versata come deposito cauzionale di euro 99,00 Non si ritiene poter essere accolta la richiesta di indennizzo per i mancati servizi, in quanto è da ritenersi accessoria alla esecuzione del contratto, anche in considerazione che Sky Italia S.r.l. non ha mai emesso fattura nei confronti del Sig. [REDACTED] e mai nulla è stato pagato dal medesimo istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 1.590,00 (millecinquecentonovanta,00) all'istante, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto

mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

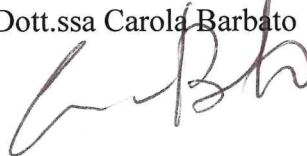
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico



La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

