

## DETERMINA DIRETTORIALE 2/2020 Fascicolo n. GU14/316912/2020

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARRARI [REDACTED] - 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;

VISTA la legge regionale 4 settembre 2001, n. 26 e succ. mod., recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, di seguito denominato Corecom;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni tra l'Autorità e il Comitato regionale per le Comunicazioni Valle d'Aosta siglata in data 2 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente MARRARI [REDACTED] del 17/08/2020 acquisita con protocollo N. 0344635 del 17/08/2020

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:

Nel mese di dicembre 2019 il Sig. [REDACTED] MARRARI chiedeva di aggiungere alcuni pacchetti in promozione al suo abbonamento Sky Cinema. Nei giorni a seguire, l'utente dichiara che Sky smetteva di funzionare e non riusciva a vedere neanche i pacchetti già attivi sul suo abbonamento. Contattava il servizio clienti dell'operatore che consigliava la sostituzione del decoder, per cui effettuava il cambio presso il centro di Aosta Teleritz, ma una volta installato il nuovo decoder il servizio continuava a non funzionare. Ricontattava il servizio clienti che autorizzava l'intervento del tecnico, ma il problema non è mai stato risolto. Si rivolgeva pertanto al Codacons Valle d'Aosta che apriva un reclamo a seguito del quale, veniva contattato dall'operatore che comunicava la possibilità di far intervenire nuovamente il tecnico. Tuttavia, a seguito della mancata fruizione del servizio, da oltre 6 mesi, decideva di operare il recesso dell'abbonamento. Sky oltre ad aver continuato a fatturare per il periodo di mancata fruizione del servizio ha inviato una fattura con i costi di recesso anticipato. Ciò premesso chiede: 1) il rimborso delle fatture pagate senza avere il servizio funzionante per un importo complessivo di €. 41,22; 2) la cessazione del contratto senza oneri con conseguente storno della fattura n. 456330865 di €. 233,79; 3) un indennizzo per la sospensione del servizio di €. 1.657,50.

Il signor [REDACTED] MARRARI, già cliente Sky dal 2018 con abbonamento n. 22043519 - pacchetto Sky News, in data 22 gennaio 2020 ha chiesto l’attivazione della combinazione di pacchetti Sky Tv+Cinema in promozione, come da riepilogo inviato tramite mail allegato al fascicolo documentale. In data 20 febbraio 2020 il l'utente ha chiesto telefonicamente assistenza tecnica e l'operatore, effettuate le dovute verifiche, ha autorizzato la sostituzione del decoder presso un centro autorizzato. Successivamente, in data 15 marzo il signor MARRARI, ha chiesto telefonicamente l’intervento di un tecnico autorizzato Sky presso il proprio domicilio. L'operatore ha assegnato l’incarico, ma non è stato possibile intervenire nell’immediato a causa della situazione di emergenza nazionale e la normativa in vigore legata al Covid19. In data 29 maggio 2020 tramite pec il Codacons Valle d'Aosta, in nome e per conto dell'utente, ha lamentato un generico problema di visione. Sky ha contattato prima l'associazione consumatori e successivamente il ricorrente rendendosi disponibile ad effettuare le dovute verifiche e a far intervenire un proprio tecnico autorizzato a casa del cliente. A fronte del rifiuto da parte dell’abbonato sia di preventive verifiche telefoniche che di un successivo intervento di un

tecnico autorizzato Sky, la scrivente ha comunicato sia telefonicamente sia tramite pec al Codacons di non poter accogliere la richiesta di storno formulata e di predisporre, pertanto, la chiusura dell'abbonamento al 28 giugno 2020 come previsto da Decreto Bersani, informando anche su eventuali costi di chiusura. In data 1 agosto 2020 la scrivente ha emesso la fattura n. 456330865 di € 233,79, relativa ai costi per la chiusura anticipata dell'abbonamento, che il signor MARRARI non ha mai corrisposto.

- Atteso che, in data 17.8 2020 il Sig. ██████████ MARRARI ha presentato a questo Corecom istanza di definizione della controversia a seguito del mancato accordo per mancata comparizione dell'operatore Sky Italia S.r.l. nell'udienza di conciliazione del 5 agosto 2020 come da verbale allegato al fascicolo documentale;

- Preso atto che in data 30 novembre 2020 questo Corecom ha convocato l'udienza di discussione conclusa con un verbale di mancato accordo per mancata comparizione dell'operatore Sky Italia S.r.l. come da verbale presente nel fascicolo documentale;

- Nel merito, sulla base della documentazione fornita dalle parti, le richieste formulate dalla Sig. ██████████ MARRARI vanno parzialmente accolte: - per quanto concerne il punto 1) ovvero la richiesta di rimborso delle fatture pagate dal mese di gennaio 2020 e sino alla cessazione dello stesso per un importo di €. 41,22 non vi sono evidenze contrarie al fatto che l'utente non abbia potuto usufruire in via continuativa del servizio; - per quanto riguarda il punto 2) ovvero la richiesta di storno della fattura n. 456330865 di €. 233,79 contenente i costi di cessazione del contratto, a seguito di quanto evidenziato nel punto precedente; - con riferimento al punto 3) non si ritiene fondata la richiesta di un indennizzo, per la sospensione del servizio, pari a €. 1.657,50 ai sensi dell'articolo articolo 13, comma 4, Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, che prevede, per i servizi di televisione a pagamento, in caso di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici, l'applicazione di un indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio. Ciò premesso, considerata la segnalazione del disservizio con reclamo del 20.2.2020 riscontrato dall'operatore che ha autorizzato la sostituzione del decoder, nell'evidenza che il 15.3.2020 il ricorrente ha nuovamente segnalato il disservizio su cui peraltro l'operatore non ha potuto disporre l'intervento a domicilio per causa di forza maggiore date le restrizioni operanti su tutto il territorio nazionale a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19 sino al 3 giugno 2020, si aggiunge in seguito il rifiuto del ricorrente a ricevere l'assistenza proposta dall'operatore per provvedere alla possibile soluzione di quanto segnalato in precedenza.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/08/2020, è tenuta a 1) operare, favore del Sig. ██████████ MARRARI, il rimborso delle fatture emesse pari a €. 41,22 tramite versamento con bonifico bancario alle coordinate indicate dal ricorrente all'atto della presentazione dell'istanza; 2) operare lo storno della fattura n. 456330865 di € 233,79; 3) provvedere al ritiro della pratica di recupero crediti, qualora avviata, senza oneri per il ricorrente; 4) corrispondere al Sig. ██████████ MARRARI, entro 30 (trenta) giorni dalla data odierna tramite versamento alle coordinate bancarie indicate dal ricorrente nel formulario UG prodotto in sede di presentazione dell'istanza la somma di €. 150,00 in considerazione del comportamento complessivo tenuto dall'operatore Sky Italia, nell'ambito dell'iter procedurale, come sopra evidenziato.

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  
Francesco Felice Ciavattone