

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/272843/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ruscio XXX - Sky Italia XXX (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 della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Ruscio XXX, del 29/04/2020 acquisita con protocollo N. 0186377 del 29/04/2020

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 ha rappresentato: “in data 24.01.2019, con raccomandata A/R n. 15324670491-0, comunicava alla società Sky Italia XXX, di non essere interessata al rinnovo del contratto per ulteriori dodici mesi e di voler, quindi, disdire lo stesso. In data 04.03.2019 (...) restituiva al centro autorizzato SKY, FM Elettronica sito in Via XXX, Vibo Valentia (VV), il decoder SKY comprensivo di tutto il corredo. Ciò nonostante, nel mese di Marzo 2019 (...) veniva addebitato sul suo conto la fattura relativa al mese di Marzo; ma vi è di più (...) nonostante i numerosi solleciti, non è stato ancora restituito il deposito cauzionale pari ad Euro 99,00”. Per il che, ha chiesto: la restituzione del deposito cauzionale e l’annullamento della fattura di febbraio 2019, per un totale complessivo ammontante ad euro 250,00 (sic!). L’odierna resistente non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi il 24 aprile 2020, come da verbale in atti.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha dedotto che l’istante: “in data 6 dicembre 2017 ha stipulato un abbonamento Sky con codice cliente n. 21632XXX con la combinazione di pacchetti composta da SKy Tv

+Famiglia+Cinema+Sport (all.1) aderendo alla seguente offerta Prova Sky: - pagamento di un importo di € 90 a titolo di deposito cauzionale; - installazione/adequamento impianto al costo una tantum di € 9; - periodo di prova di 30 giorni senza impegno. In data 2 febbraio 2018 ... ha accettato di convertire il predetto contratto Prova Sky in abbonamento standard annuale con l’utilizzo dell’importo di € 90, pagato a titolo di deposito cauzionale, a copertura dei costi di attivazione della nuova offerta, come si evince dalla fattura n. 850304XXX emessa il 18 febbraio 2018 che si produce (all.2)”. In data 24 gennaio 2019 la signora R. con lettera, ha richiesto la chiusura, a scadenza naturale, dell’abbonamento a Lei intestato (all.3) che la società ha registrato per il 28 febbraio 2019. Con pec datata 22 luglio 2019 (...) ha contestato la fattura emessa per il canone di febbraio

2019 di €42,50 e la mancata restituzione del deposito cauzionale (all.4); a tale comunicazione la scrivente ha dato tempestivo riscontro con pec datata 1 agosto 2019 (all.5). A tal proposito si fa presente che la scrivente società, senza riconoscimento alcuno ma in un'ottica di massima cura e attenzione verso la propria clientela, ha provveduto a stornare - nonostante fosse dovuta a fronte di un servizio erogato e regolarmente usufruito dalla signor Ruscio - la fattura n. 800903XXX emessa in data 1 febbraio 2020 di € 42,50 (all.6) rimborsando il relativo importo con assegno bancario alla stessa intestato. Tale assegno però, dopo verifiche con l'istituto di credito, non risulta incassato; pertanto, in fase di conciliazione la scrivente si è messa in contatto con l'avvocato dell'istante rendendosi disponibile a rivedere il rimborso dell'importo di € 42,50, ma lo stesso non ha ritenuto opportuno accettare. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti dell'istante e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dalla stessa”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte istante sono accolte parzialmente, per i motivi che seguono. Il ricorrente ha lamentato la mancata restituzione del deposito cauzionale, pari ad euro 90,00 (novanta/00) e l'annullamento della fattura n. 8009035XXX, emessa il 1 febbraio 2019, relativa al periodo 1° - 28 febbraio 2019, perché, a suo dire, l'operatore non avrebbe lavorato la richiesta di cessazione del contratto, per scadenza naturale, inoltrata il 24 gennaio 2019. La resistente, dall'altro canto, ha contestato l'anzidetta ricostruzione, evidenziando che il 2 febbraio 2018 il ricorrente ha richiesto la conversione dell'abbonamento “in prova” - attivato il 12 dicembre 2017, valido fino al 2 febbraio 2018, costo promozionale di euro 9,00 (nove/00) una tantum, e deposito cauzionale di euro (novanta/00) -, in abbonamento “standard”, valido dal 2 febbraio 2018 fino al successivo febbraio 2019. A riprova di ciò ha prodotto la fattura

n. 8503040XXX, emessa il 15 febbraio 2018, in cui è visibile l'operazione contabile effettuata. In particolare, il credito del deposito cauzionale è stato scorporato dal corrispettivo richiesto per l'attivazione della nuova offerta. Poiché dall'esame della documentazione in atti, non emerge che l'istante abbia contestato la predetta fattura, nel termine previsto dalla normativa di settore, si ritiene che la sua richiesta di rimborso non possa essere accolta, avendo egli accettato per facta concludentia la compensazione del proprio credito, in seguito all'attivazione della nuova offerta. La ricorrente ha lamentato, altresì, la mancata lavorazione della richiesta di cessazione del contratto, a scadenza naturale, inoltrata il 24 gennaio 2019, con conseguente mantenimento di un abbonamento non più voluto. Per cui, ha avanzato richiesta di storno della fattura n. 800903XXX, emessa il 1° febbraio 2019, relativa al periodo 1° - 28 febbraio 2019, di euro 42,50. Nel caso di specie, risulta provato e confermato dalla società che l'utente ha richiesto la cessazione del contratto per scadenza naturale dell'abbonamento il 24 gennaio 2019, tramite raccomandata semplice e non come richiesto dalle Condizioni Generali di Abbonamento, con raccomandata A/R. Tuttavia, l'operatore ha accettato la richiesta il successivo 28 febbraio e, sebbene la somma fatturata fosse dovuta, ha annullato la fattura, rimborsandogli l'importo con assegno bancario. Nella memoria difensiva dell'operatore nondimeno si legge: “Tale assegno però, dopo verifiche con l'istituto di credito, non risulta incassato; pertanto, in fase di conciliazione la scrivente si è messa in contatto con l'avvocato di parte rendendosi disponibile a rivedere il rimborso dell'importo di € 42,50, ma lo stesso non ha ritenuto opportuno accettare”. Per quanto sopra esposto, poiché la resistente, in sede stragiudiziale, ha manifestato la volontà di procedere all'annullamento della fattura in contestazione, si accoglie la richiesta formulata dall'istante, in ossequio al principio del favor utentis. Per tutto quanto sopra:

#### DETERMINA

- Sky Italia XXX (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/04/2020, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo all'annullamento della fattura n. 8009035XXX, di euro 42,50 (quarantadue/50).

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  
rosario carnevale