

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 90 dell' 11 ottobre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Sky Italia srl
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

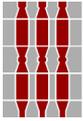
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro Sky Italia srl

(GU14 N. XX/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione dell'11 ottobre 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

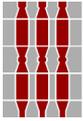
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 20 giugno 2017 (prot. n. XX/17) con cui XXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia srl;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

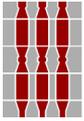
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) attivava un contratto con Sky comprensivo di Cinema+Sport+Calcio+TV;
- b) il 9 settembre 2016 riceveva una mail in cui l'operatore, confermando l'adesione al contratto, inseriva anche il servizio “Sky Famiglia”, cui il cliente non aveva aderito, addebitandone i relativi costi;
- c) a fronte di un canone pattuito di 46,90 euro mensili, pervenivano, a decorrere dal mese di settembre 2016, fatture eccedenti detto importo;
- d) nonostante i numerosi reclami telefonici, il problema non è stato risolto e pertanto, in attesa di un riscontro, il pagamento dei canoni è stato sospeso;
- e) nonostante l'inoltro di un reclamo, nel gennaio 2017 i servizi venivano sospesi, ed al momento dell'istanza risultano ancora disattivi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- I) la riattivazione dei canali Sky, nonché la conferma dell'abbonamento con pacchetto Sky TV+SkyCalcio+Sky Sport+SkyCinema, al costo di 46,90 euro al mese, per 12 mesi, senza oneri;
- II) il rimborso della somma di 25 euro, riferita al servizio SkyFamiglia;
- III) indennizzo di 500 euro per interruzione del servizio.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub I)* in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può condannare l'operatore solamente all'effettuazione di storni o rimborsi o al versamento di indennizzi, restando impregiudicata la possibilità per l'istante di agire in giudizio per il maggior danno.

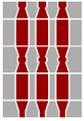
Venendo al merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

La richiesta *sub II)*, relativa al rimborso della somma riferita al servizio SkyFamiglia, è fondata. Come dichiarato dall'istante, non contestato dall'operatore, e come, peraltro, risulta dalla mail datata 9 settembre 2016, inviata da Sky al Sig. XXXXX, nonostante fosse stata richiesta l'attivazione dei servizi Cinema+Sport+Calcio+TV, Sky ha poi anche arbitrariamente attivato il servizio "Sky Famiglia", non richiesto e non voluto. Tale evenienza, legittima il rimborso delle somme addebitate a tale titolo all'istante, nei limiti di quanto effettivamente versato, a decorrere dalla data di attivazione, sino alla data di presentazione dell'istanza.

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta per i seguenti motivi.

In primo luogo, l'istante non ha in alcun modo specificato se l'interruzione del servizio, che si presume sia avvenuta per morosità, sia stata o meno preceduta dal prescritto preavviso, elemento, questo, che avrebbe reso detta sospensione legittima, tenuto conto del fatto che l'istante, stando proprio alle sue dichiarazioni, pur fruendo del servizio, aveva sospeso scientemente e totalmente i pagamenti, non corrispondendo a Sky neppure le somme non contestate.

In secondo luogo, non risulta agli atti alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al Corecom. A questo proposito, non si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio genericamente



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

lamentato. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Tale principio è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle proprie pronunce (tra le più recenti, Agcom, del. n. 161/16/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. La domanda pertanto non può essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi eventualmente da rimborsare, come sopra determinati, devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di terzi, e che non si è celebrata l'udienza di discussione, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

l'operatore Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare** le somme eventualmente corrisposte con riguardo al servizio Sky Famiglia, nei termini di cui in motivazione, maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

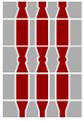
- **versare** all'istante la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)