PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 60 del 12 giugno 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

_____

Definizione della controversia XXXXXX contro Sky Italia srl

(GU14 N.XX/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 giugno 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*";

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 1 marzo 2017 (prot. n. XX/17) con cui il Sig. XXXXXX 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. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) le fatture relative a dicembre e gennaio sono pervenute in ritardo, causando problemi per il pagamento;

b) in conseguenza di ciò, è stata addebitata una penale;

c) i tentativi di pagare le fatture di gennaio e febbraio non sono andati a buon fine: in una schermata dell'area clienti Sky si leggeva: "i dati della carta non corrispondono, pertanto, il pagamento viene annullato";

d) il pagamento non andava a buon fine neanche tramite ricevitoria SISAL;

e) l'assistenza POSTEPAY non ha riscontrato problemi nella carta di credito;

f) il pagamento non poteva essere effettuato mediante bollettino in quanto non era in possesso dei dati di Sky.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno delle fatture;

II) indennizzo e sistemazione delle rate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia srl nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il signor XXXXXX, in data 18.10.2016, ha attivato il contratto di abbonamento Sky n. XXXXX con i pacchetti Sky TV + Sport + Calcio al costo mensile scontato di euro 21.90 anziché di euro 47,90 e indicando la carta di credito ricaricabile Postepay come metodo di pagamento;

b) in data 5.11.2016 Sky ha emesso la prima fattura dell'importo complessivo di euro 90.78, con scadenza 30.11.2016 e, in data 28.11.2016, quindi poco prima della scadenza della fattura, ha inviato un messaggio sul decoder del signor XXXXX, del seguente tenore: "Gentile Cliente la informiamo che a breve verrà effettuato l'addebito della mensilità relativa al canone d'abbonamento Sky, pertanto la invitiamo a verificare che sulla sua carta di credito ci sia disponibilità sufficiente. Servizio Clienti Sky." Nonostante ciò; la richiesta di pagamento non andava a buon fine;

c) a fronte anche di altri mancati pagamenti, in data 28.2.2017 il gestore ha sospeso il servizio di pay tv;

d) il signor XXXXX riceve tutti i mesi e in formato elettronico la fattura relativa al canone di abbonamento,

e) non risulta effettuato nessun tentativo di pagamento tramite carta di credito online, contrariamente a quanto affermato dall'istante, che avrebbe, comunque, potuto utilizzare - al fine di ottenere la riattivazione del servizio - il bollettino postale o recarsi presso un centro Sisal autorizzato.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta il ritardato recapito di fatture e l'impossibilità di saldare le debenze per fatto imputabile all'operatore, tuttavia non deposita in atti né copia delle fatture, relativamente alle quali dichiara genericamente sussistere "una penale", né dichiara l'importo della stessa o il titolo dell'addebito. Ulteriormente, l'istante dichiara, ma non prova, né quanto dichiarato in ordine alla schermata dell'area clienti Sky, né di aver di avere effettuato tentativi di pagamento mediante ricevitorie SISAL, nè di aver effettuato controlli, andati a buon fine, in ordine al corretto funzionamento della propria carta di credito, fatti questi che, ad esempio, potevano essere documentati mediante il deposito di copia cartacea del "print" della schermata, ovvero della ricevuta SISAL o del riscontro delle verifiche effettuate sulla la carta di credito.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che il Sig. XXXXXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarna documentazione, dalla

quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicchè non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Sky Italia spA non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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)