

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 59 del 12 giugno 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

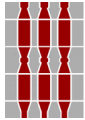
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXXXX 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”*;

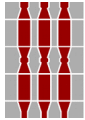
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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”*;



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);

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

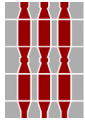
- a) l'istante stipulava un contratto che prevedeva il costo di 33,90 euro al mese: tale promozione era valida fino ad ottobre 2016, data a partire dalla quale avrebbe pagato 38,90 euro;
- b) gli aumenti sono stati superiori a quanto stabilito e, oltre a ciò, veniva fatturato anche un costo per tecnologia HD per il quale era stata pattuita la gratuità.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) rimborso delle somme pagate in eccesso;
- II) adeguamento del costo mensile a quanto pattuito;
- III) indennizzo per illegittimo addebito di costi nelle fatture.

2. La posizione dell'operatore

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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

a) l'istante, dopo aver chiuso un contratto il 31 gennaio 2016, il 9 febbraio 2016 ha riattivato l'abbonamento accettando la seguente offerta:

- sconto totale del canone del pacchetto Cinema (anziché €15/mese) per 36 mesi - poi a listino e perdita dello sconto in caso di riduzione della combinazione di pacchetti scelti;
- sconto totale del canone del pacchetto HD (anziché €6/mese) per 6 mesi, poi a listino;
- sconto del 50% del canone del pacchetto Famiglia (anziché €5/mese) per 12 mesi, poi a listino;
- vincolo contrattuale di 36 mesi;

b) il cliente ha ricevuto comunicazioni di conferma dell'offerta accettata;

c) il 16 febbraio 2016 il cliente è stato contattato telefonicamente, anche per un riepilogo dell'offerta;

d) il 16 dicembre, in riscontro a richieste di chiarimenti, il Sig. XXXXXX è stato contattato per i chiarimenti richiesti, soprattutto in relazione al servizio HD, gratuito per 6 mesi, inviandogli anche copia della registrazione vocale del 9 febbraio 2016;

e) le fatture corrispondono a quanto concordato;

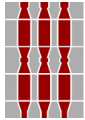
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della domanda di adeguamento del costo mensile a quanto pattuito in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Va poi rilevato che il documento depositato dall'istante, per la prima volta, unitamente alla memoria di replica del 20 aprile 2017, non può essere preso in considerazione ai fini della decisione in quanto, sul punto, l'operatore non è stato messo in condizione di controdedurre, con lesione del diritto alla difesa. Si precisa comunque che, anche qualora tale documento fosse stato preso in considerazione ai fini della delibera, lo stesso non avrebbe influito sulla decisione di merito, non essendo sottoscritto e neppure redatto su carta intestata della società Sky, ma su carta intestata di un esercizio commerciale che non può ricondursi ad un negozio o agenzia collegata a Sky.

Passando al merito, la domanda di rimborso di cui al punto II) non può essere accolta. Dalla documentazione versata in atti risulta infatti che l'istante, in data 9 febbraio 2016, ha aderito ad una proposta di contratto dell'operatore i cui costi erano stati pattuiti nei termini riportati nelle



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

memorie difensive del gestore, nonché nelle fatture allegate alla memoria difensiva di Sky. L'offerta è poi stata confermata per iscritto dall'operatore, come risulta dalle schermate, non contestate in questa sede né reclamate al momento della loro ricezione, depositate in atti.

La domanda di rimborso, pertanto, non può essere accolta e, conseguentemente, neppure la richiesta di indennizzo per addebiti considerati illegittimi.

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. XXXXXXXX, 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)