

**DELIBERA N. 25/2020**

**XXX/ SKY ITALIA  
(GU14/215735/2019)  
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530034 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

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

a) Cliente Sky dal 2010, con i pacchetti Sport e Cinema, in data 29/06/2019 veniva contattato per conto di Sky da operatore per rimodulare il contratto a seguito di recesso alle seguenti condizioni: tutto compreso tranne calcio (per tutto intendendo anche hd, skygo e quant'altro), più 12 mesi di dazn, al prezzo di € 27 mensili per sempre;

b) durante la registrazione vocale però, l'operatrice ridimensionava l'offerta non indicando diversi pacchetti e servizi menzionati poco prima;

c) Stante l'evidente discrepanza tra quanto offerto e quanto invece indicato nella registrazione vocale, lo scrivente lo faceva presente e gli veniva risposto che tutto quanto non indicato nella registrazione vocale ma menzionato poco prima telefonicamente, sarebbe stato inserito "in automatico" (espressione usata letteralmente) nel contratto;

d) l'abbonamento attivato, tuttavia, non era aderente a quanto promesso, compreso il prezzo, superiore a quello concordato;

e) la mensilità di luglio, inoltre, è stata addebitata per due volte, sia nella fattura di luglio che di agosto, con voci di costo differenti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) riattivazione del contratto e rimodulazione del prezzo nei termini concordati fuori campo "registrazione vocale", con relativo adeguamento degli importi del canone mensile di luglio e agosto 2019 e conseguente storno della somma in eccesso;

II) indennizzo, quantificato in euro 1.125, ai sensi dell'articolo 9, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi;

III) in subordine, indennizzo di 510 euro, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, per circa 70 giorni di sospensione del servizio.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza non può essere accolta a causa della sua genericità.

L'attore, infatti, contesta tanto l'attivazione di un servizio a condizioni diverse da quelle pattuite, sia dal punto di vista qualitativo, sia dal punto di vista degli importi addebitati, quanto la sospensione amministrativa dello stesso. Tali doglianze tuttavia non sono sostenute da alcuna documentazione: non si rinviene in atti, infatti, la ricevuta di accettazione e di consegna della pec asseritamente inviata, non è stata depositata la fattura contestata, né è stata fornita alcuna evidenza di eventuali doppi pagamenti, né è stato chiarito quale sia stato il canone applicato e contestato. Ne consegue che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite ma non adeguatamente esplicate, con la conseguenza che non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa né apprezzare profili di responsabilità in capo all'operatore. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig XXX, via XXX, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE