| | | |
|---|---|---|
| CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO | Presidente<br>Componenti<br><br><br><br>Dirigente | Gualtiero Mazzi<br>Nerino Chiereghin<br>Fabrizio Comencini<br>Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto |

**Deliberazione n. 37 del 14 maggio 2021**

OGGETTO: Definizione della controversia R. A. / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI) (GU14/328965/2020)

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

| | Presente | Assente |
|---|---|---|
| Gualtiero Mazzi | **X** | |
| Nerino Chiereghin | **X** | |
| Fabrizio Comencini | **X** | |
| Marco Mazzoni Nicoletti | **X** | |
| Luigi Perissinotto | **X** | |

**Preso atto** inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio per la Comunicazione, assente per impedimento:

**Preso atto** infine che le funzioni di verbalizzante sono svolte dal dott. Giorgio Marsiglio, su delega conferita dal Dirigente;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il funzionario dott. Giorgio Marsiglio, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di R. A. del 21/09/2020 acquisita con protocollo n. 0384152 del 21/09/2020;

**Visti** gli atti del procedimento;

**Considerato** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara di sostenere, da molti anni, cifre elevate di abbonamento, perfettamente consapevole che i bambini scaricano film e quant'altro e senza alcun controllo, manca infatti una protezione adeguata (parental control), oppure non è in grado di attivarla, però la società Sky in alcuni mesi si fa pagare due volte il prezzo di abbonamento. Ha richiesto disdetta, ma questa con una telefonata del giorno sabato 25 luglio 2020 è stata rifiutata addirittura con toni sgarbati e maleducati.

L'utente chiede:

i. la disdetta del contratto;
ii. lo storno integrale delle ultime fatture, in quanto il costo non è mensile ma di due mesi.

2. **La posizione dell'operatore**

La società SKY Italia s.r.l. non depositava documentazione né memorie di replica

3. **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non è stata prodotta copia della richiesta di disdetta contrattuale che risulterebbe, invece, essere stata fatta soltanto in forma vocale tramite una telefonata; tuttavia, anche se la disdetta fosse stata formulata solamente in forma orale, l'istante non ha prodotto, e/o semplicemente non ha indicato, qualsivoglia riferimento relativo alla predetta disdetta che si qualifica (ai fini della presente procedura), pertanto, come *tamquam non esset*.

Non è stata, altresì, prodotta in atti alcuna documentazione utile a consentire un'adeguata valutazione comparativa tra le tariffe effettivamente applicate dal Gestore e quelle previste contrattualmente.

Nello specifico delle richieste formulate dal ricorrente, si precisa che per quanto riguarda la richiesta sub i) la stessa non può essere accolta in quanto, la disdetta contrattuale può essere validamente esercitata solo ed esclusivamente dall'utente nelle forme previste dalle Condizioni generali di Contratto.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa esser accolta in quanto non supportata, come in premessa specificato, da alcuna documentazione utile.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

**DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. il rigetto dell'istanza di A. R. proposta nei confronti della società Sky Italia s.r.l. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Il Funzionario
Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott. Giorgio Marsiglio