

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 104 del 15 novembre 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

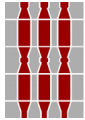
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Sky Italia srl

(GU14 N. XXX/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 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”*;

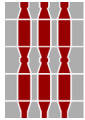
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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 25 agosto 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXX, 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:

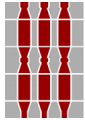
1. La posizione dell'istante

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

- a) il 31/03/2017 accettava il rinnovo del contratto con Sky e Fastweb a condizione che la fatturazione di Sky e Fastweb fosse separata ed anche l'iban su cui addebitare la fattura di Sky fosse diverso rispetto a quello di Fastweb;
- b) nonostante le rassicurazioni, arrivava un'unica fattura e gli addebiti venivano effettuati sullo stesso iban;
- c) reclamava più volte, chiedendo anche copia della registrazione telefonica del contratto, ma la situazione con cambiava e la registrazione non veniva inviata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a euro 200,00;
- II) indennizzo per mancata ricezione della registrazione del contratto pari a euro 200,00;
- III) indennizzo per i disagi ricevuti pari a euro 150,00.



2. La posizione dell'operatore.

- a) l'istante ha aderito all'offerta home pack tramite l'operatore Fastweb, l'offerta home pack è regolata da due distinti contratti con gli operatori; circa la fatturazione, ciascuna società fattura distintamente gli importi relativi ai propri servizi, ma poi viene inviato un unico documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati da entrambi gli operatori;
- b) nel febbraio 2017 l'utente chiedeva la chiusura del contratto Sky, ma poi concordava telefonicamente di revocare la disdetta, accettando di proseguire l'abbonamento;
- c) a fronte della revoca, il servizio di pay tv è proseguito con l'applicazione in fattura (allegate) degli sconti previsti dalla suddetta offerta mantenendo di fatto anche l'offerta HP in quanto la componente FW risultava attiva.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

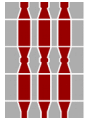
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va dichiarata inammissibile la domanda di cui al punto III), in quanto la stessa si sostanzia nella richiesta di risarcimento dei danni che esula dalle competenze del Corecom, ai sensi di quanto disposto dall'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.

La questione relativa all'indennizzo per mancata ricezione della registrazione del contratto, inoltre, non può essere trattata, in quanto Integra una fattispecie non contemplata dal Regolamento indennizzi, e neppure è riconducibile, in via analogica, ad alcuna delle ipotesi tipizzate.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta nei limiti e nei termini che seguono.

Come da risultanze documentali, l'istante ha inviato un reclamo all'operatore in data 18/04/2017. A fronte di ciò, non consta in atti alcuna prova dell'avvenuto riscontro da parte dell'operatore, in spregio a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della Del. Agcom n. 179/03/CSP, All. A, il quale, nello stabilire che il termine massimo di riscontro ai reclami è di 45 giorni dal ricevimento dello stesso, statuisce che, in caso di rigetto del reclamo, la relativa risposta è "in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti". Pertanto, in applicazione di quanto disposto dall'articolo 11 del Regolamento indennizzi, e tenuto conto dei 45 giorni "liberi" di cui all'articolo citato, spetta all'istante un indennizzo di euro 84 (1 euro/die X 84 gg., calcolati a decorrere dal 2 giugno 2017 fino al 25 agosto 2017 data del deposito dell'istanza di definizione non avendo partecipato l'operatore all'udienza di conciliazione).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate 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, 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 da XXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la somma di euro 84,00 (ottantaquattro) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorata 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.

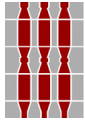
Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)