

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.416
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Corecom Emilia- Romagna n.19/2015;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

Visto l'atto di indirizzo dell'Autorità, richiesto dall'Ufficio ai sensi dell'art. 22, comma 4bis della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.85);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

**a) La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) l'indebita fatturazione degli importi relativi all'installazione ed attivazione degli apparati. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 02.05.2015, un contratto con Sky aderendo ad un'offerta promozionale che prevedeva l'abbonamento ai servizi Sky per 24 mesi al costo di 19,90 euro al mese, oltre alle spese di montaggio della parabola con un costo aggiuntivo variabile tra 70,00 e 130,00 euro;
- di essere stato informato dall'agente commerciale Sky, durante l'inserimento del contratto nella banca dati, di dover versare all'operatore un ulteriore contributo di 99,00 euro a titolo di caparra poiché il comune di installazione risultava a "zona a rischio cattivi pagatori";
- di avere appreso dall'agente commerciale Sky che la caparra sarebbe stata restituita a fine contratto;
- di avere riscontrato, in data 13.05.2015, il prelievo di 99,00 euro sul proprio c/c bancario prima dell'attivazione del servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- di avere ricevuto la fattura n. 606088145 del 05.06.2015, in cui la voce di costo relativa ai 99,00 euro era denominata "installazione e attivazione apparati";
- di avere ricevuto la fattura n. 60766686 del 05.07.2015 con un ulteriore addebito di 30,00 euro per "installazione e attivazione apparati" e di 40,00 euro per "manutenzione e trasferimento impianto";
- di avere ottenuto l'installazione in data 29.05.2015;
- di avere riscontrato sulla tabella dei costi allegata al contratto Sky che il costo dell'installazione e della canalizzazione ammontavano ad un importo complessivo di 70,00 euro, in linea con gli importi addebitati sulla fattura n. 60766686 del 05.07.2015;
- di avere concluso che i 99,00 euro relativi alla fattura n. 606088145 del 05.06.2015 erano indebitamente fatturati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la restituzione di 99,00 euro indebitamente fatturati e non previsti da contratto;
- b) il riconoscimento degli indennizzi per la mancanza di trasparenza contrattuale come da giurisprudenza Agcom;
- c) la corresponsione delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) La domanda a) non può trovare accoglimento. Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta avanzata alcuna contestazione nei confronti dell'operatore in ordine ai 99,00 euro indebitamente fatturati e dei quali si richiede la restituzione. Tale carenza documentale non consente all'Ufficio di individuare una responsabilità in capo a Sky, in quanto non risulta provato che l'operatore fosse stato informato dall'istante circa il suo ipotetico errore di fatturazione, e che quindi fosse stato messo in condizione di poter intervenire sull'eventuale modifica degli importi indebitamente fatturati. Sulla modalità di contestazione delle fatture emesse dal gestore rileva, infatti, quanto specificato all'art.3.5 delle Condizioni generali di abbonamento residenziale Sky depositate dall'istante: *"[...]Fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati [...]. Nel caso in cui l'Abbonato non richieda espressamente a Sky l'invio delle fatture, tutte le fatture emesse da Sky nei suoi confronti verranno domiciliate presso la sede di Sky e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. [...]"*. Pertanto, poiché non risulta avanzato nei confronti del gestore alcun reclamo sulla fattura n. 606088145 del 05.06.2015, la richiesta formulata da parte istante deve essere rigettata.
- b) La domanda b) non può trovare accoglimento. Preliminarmente, è opportuno precisare che il Regolamento indennizzi non prevede una fattispecie specifica ed autonoma di indennizzo per l'ipotesi di mancato rispetto della trasparenza contrattuale. In tali casi deve farsi riferimento alla norma di cui al comma 3 dell'art. 12 del citato Regolamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

che prevede l'applicazione in via analogica delle "misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Si è in presenza, quindi, di una fattispecie che non dà luogo di per sé al diritto dell'utente di vedersi riconosciuto un indennizzo, ma di una figura che dovrebbe essere riconosciuta facendo ricorso ad analogia e per la quale la valutazione del concreto disagio patito deve essere fatta caso per caso (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n.19/2015). Considerato che, nel caso di specie, la mancanza di trasparenza contrattuale lamentata dall'istante verte specificatamente sulla richiesta da parte del gestore del versamento di un deposito cauzionale, la quale sarebbe avvenuta a ridosso della sottoscrizione del contratto, si ritiene che la domanda non possa trovare alcuna applicazione in via analogica secondo i criteri sopra esposti, poiché dalla ricostruzione dei fatti alla base della controversia, non si può desumere che l'istante abbia subito un disagio concreto e riconducibile ad alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede. L'utente, infatti, dopo essere stato informato dall'agente commerciale Sky della necessità del versamento di un deposito cauzionale, ha provveduto ugualmente alla sottoscrizione del contratto e al pagamento di 99,00 euro, in data 13.05.2015, tramite addebito diretto sul proprio conto corrente, come risulta dal prospetto dei movimenti bancari depositato in atti. Sottoscrivendo il contratto, inoltre, l'istante aderiva anche alle Condizioni generali di abbonamento residenziale Sky, in cui all'art. 3.8, si prevede che: *"Al momento della sottoscrizione del Contratto ed esclusivamente a tutela dei beni di proprietà di Sky concessi in comodato d'uso all'Abbonato, Sky potrà richiedere all'Abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi corrispondente al valore della tipologia di decoder Sky concesso all'Abbonato in comodato d'uso gratuito. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto dall'Abbonato a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, prescelta dall'Abbonato tra le modalità disponibili. Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non imputabile all'Abbonato, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna da parte dell'Abbonato del decoder concesso in comodato*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*d'uso gratuito, a restituire all'Abbonato la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei suoi confronti ed esclusivamente ove il decoder risulti perfettamente funzionante e pronto all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale sarà restituito all'Abbonato con assegno di traenza."*  
Pertanto, per le motivazioni sopra esposte, si ritiene di rigettare la richiesta.

- b) La domanda c) è da rigettare. Per quanto concerne le spese di procedura, infatti, si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Govoni nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)