



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

**DELIBERAZIONE N. 28 del 16 marzo 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXX contro Sky Italia XX
---------------------	--

**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 XXXXXX contro Sky Italia XX**

**(GU14 N. XX/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 16 marzo 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 e Assistenza al Co.Re.Com.**

**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 10 novembre 2016, (prot n. XX/2016) con la quale il Sig. XXXXX, residente in XXXXXXX, 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 XX;

**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;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

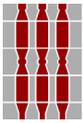
### **1. La posizione dell'istante**

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

- a) dal dicembre 2014 richiedeva più volte la riduzione dell'abbonamento sottoscritto, con la soppressione di alcuni moduli non più voluti; tuttavia, nonostante le rassicurazioni, questi non venivano disattivati;
- b) stanco della situazione, inviava raccomandata di recesso il 13 maggio 2016;
- c) il servizio veniva sospeso con conferma scritta di Sky ricevuta il 26 maggio 2016;
- d) successivamente riceveva fattura per il mese di giugno, nella quale venivano addebitati costi per il recesso anticipato;
- e) inviava reclami all'operatore, ma inutilmente.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto;
- II) rimborso di quanto pagato in esubero rispetto al dovuto dal dicembre 2014;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- IV) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

V) indennizzi vari come da Regolamento Indennizzi.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

Le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Da quanto depositato agli atti dall'istante, risulta che lo stesso, cliente Sky, in data 26 settembre 2013 ha inviato un fax all'operatore in cui chiedeva di eliminare il "modulo cinema" dal proprio contratto di abbonamento. Oltre a ciò l'istante dichiara, nella propria memoria di difesa, di aver inviato una richiesta di disattivazione anche di altri "moduli", ma non versa in atti alcun modulo o nota inviata al gestore a ciò finalizzata. In relazione a tanto, rilevano le generali regole civilistiche in materia di onere probatorio in tema di adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. A ciò si aggiunga la contraddittorietà tra quanto si legge in memoria, ove si riporta: *"...l'utente comunicava la propria volontà di volere escludere dal contratto i servizi di cinema e calcio"* e ancora *"...l'istante lamenta l'attivazione dei servizi per cui fin da dicembre 2014 aveva richiesto la disdetta (moduli 3,4,5,6 ossia cinema, calcio)"* e quanto si legge nella missiva datata 25 agosto 2016, ove è scritto: *"richiedendo nel periodo sopra evidenziato la soppressione dei moduli (3,4,5,6...) da me non voluti né utilizzati in quanto ho sempre espresso la volontà di vedere solo il calcio"*.

Per quanto esposto, in conseguenza, va accolta la richiesta di rimborso di quanto corrisposto, ma in relazione unicamente al pacchetto "cinema", a far data dal 26 ottobre 2013, considerando i trenta giorni previsti dall'articolo 1, comma 3 del c.d. "Decreto Bersani" a decorrere dal 26 settembre 2013, data incontestata della disdetta del suddetto "pacchetto cinema".

La domanda relativa al versamento di un indennizzo a titolo di attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta, in quanto, nella sostanza, la stessa integra gli estremi di una richiesta di indennizzo per tardiva lavorazione del recesso. A questo proposito, in base al costante orientamento dell'Autorità, si rileva che, a fronte della fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità per l'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi indebitamente richiesti (sic Agcom, del. n. 84/14/CIR; in senso conforme, Corecom Umbria, dell. n. 16/10 e 28/15, Corecom Lazio, dell. n. 59/2012, e n.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

8/10). Pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente.

Quanto poi alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, vanno fatte le seguenti precisazioni.

Il primo reclamo scritto depositato agli atti, risulta inviato in data 25 agosto 2016, ma a quella data il contratto era già cessato.

L'istante ha dichiarato di aver reclamato telefonicamente all'operatore a partire dal dicembre 2014 ma, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e all'art. 4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, poiché i reclami che risultano agli atti sono stati inviati successivamente alla chiusura del rapporto contrattuale, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

Circa la domanda di storno dell'insoluto, l'istante afferma ma non allega nulla in relazione ad un'asserita richiesta da parte di Sky di pagamenti relativi al mese di 2016. Pertanto, stante l'impossibilità di stabilire l'an, il *quantum* ed il titolo degli asseriti addebiti, non è possibile pronunciarsi per l'accoglimento della richiesta di storno.

Poiché le somme riconosciute 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, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

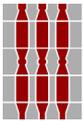
Udita la relazione

#### DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Sky Italia XX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare** la somma corrisposta dal Sig. XXXXXX per il "pacchetto cinema", a decorrere dal 26 ottobre 2013 e sino alla chiusura del contratto. La somma dovrà essere maggiorata degli



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

interessi legali, a decorrere dalla data del deposito della domanda sino al saldo;  
- **versare** la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

**B) 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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)