

DELIBERA N. 80/2020

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/266742/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/12/2020;

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 14/04/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 14/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a) contattava l'operatore per la cessazione del contratto;
- b) il gestore assicurava che avrebbe provveduto senza alcun addebito, invece continuavano la fornitura del servizio e la fatturazione;
- c) contattato tramite chat il 3 gennaio 2020, e successivamente telefonicamente, chiedeva ragguagli sui costi per il recesso, che venivano quantificati in 30 euro;
- d) il servizio tuttavia non è stato disattivato e continua ad essere fatturato.

In base a tali premesse, l'istante chiede la chiusura del contratto e lo storno dell'intera posizione debitoria, oltre alla somma di euro 250 per la mancata gestione del recesso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito enunciati.

L'istante denuncia la mancata gestione della domanda di recesso, senza tuttavia produrre la relativa richiesta, rendendo così impossibile a questo Comitato la verifica sull'effettività di detta richiesta, sulla sua data e sulla eventuale non lavorazione della stessa. Non sono stati neppure forniti elementi di circostanza relativi ai dichiarati contatti con l'operatore, come l'immagine dell'asserita comunicazione via chat del 3 gennaio 2020 oppure data ed orario, codice dell'operatore e del reclamo delle segnalazioni telefoniche.

In base a tali elementi, va evidenziato che la domanda formulata è generica e che risulta

priva di un corredo documentale idoneo a verificarne la fondatezza, con la conseguenza che non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XXX via XX, XX, 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, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli