

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 84 del 18 dicembre 2018**

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

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

## Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX

(GU14 N. 186/2018)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 dicembre 2018,

**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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee 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** 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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 giugno 2018 (prot. n. XXX/17) con cui la Sig.ra XXX, XXX, 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 Telecom Italia XXX;

**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 cod. cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) ai fini del corretto pagamento delle bollette, come da istruzioni ricevute dal gestore, aveva comunicato al medesimo la modifica del conto corrente;
- b) per fatto a sé non imputabile, i conti di gennaio e febbraio 2018 risultavano non pagati ed il servizio è stato sospeso;
- c) il 6 marzo 2018 è stato effettuato il pagamento delle due bollette insolute ma, alla data del 10 marzo 2018, il servizio non era ancora stato riattivato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) risoluzione del contratto per inadempimento;
- II) indennizzo per sospensione/interruzione del servizio;
- III) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- IV) risarcimento danni;
- V) rimborso delle spese di procedura.

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante era titolare di un abbonamento Sky n. XXX per il quale aveva indicato, come modalità di pagamento, l'addebito diretto sul conto corrente bancario;
- 2) le richieste di pagamento inviate all'istituto bancario nel mese di gennaio 2018, per la fattura n. XXX del 24 dicembre 2017, non sono andate a buon fine; in conseguenza di ciò, la società ha provveduto ad inserire un'apposita comunicazione nella fattura n. XXX, emessa in data 21 gennaio 2018, per informare la cliente del mancato pagamento della precedente fattura fornendo, altresì, le indicazioni necessarie al fine di sanare la posizione contabile dell'abbonamento;
- 3) in data 31 gennaio 2018 la cliente ha fornito una nuova domiciliazione bancaria, valida per il successivo ciclo di fatturazione, ma non ha provveduto a corrispondere gli importi rimasti insoluti;
- 4) In data 5 marzo 2018, risultando ancora non saldate le fatture scadute n. XXX del 24 dicembre 2017 di €58,28 e n. XXX del 21 gennaio 2018 di €58,28, nonostante la comunicazione inviata alla cliente riportata sulla fattura e il messaggio inviato sulla smart card visibile sul televisore, Sky ha sospeso il servizio;
- 5) in data 11 marzo 2018, a fronte della ricezione del pagamento dell'importo richiesto, effettuato dalla cliente tramite bonifico bancario, il servizio è stato ripristinato.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rappresenta che il cambio di conto corrente era stata tempestivamente comunicato al gestore e che tale circostanza è indirettamente confermata nella memoria del gestore, il quale riferisce di aver ricevuto tale notizia il 31 gennaio 2018; nonostante il 6 marzo 2018 l'istante abbia provveduto a saldare l'insoluto, e nonostante tale circostanza risultava dal sito dell'operatore, il servizio veniva riattivato il successivo 11 marzo. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

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

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di risoluzione del contratto e di risarcimento del danno, atteso che l'Agcom, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solamente condannare l'operatore ad effettuare storni/rimborsi di somme risultate non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

## Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Passando al merito, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e termini di seguito riportati.

L'unica evidenza probatoria, presente in atti, dell'avvenuto pagamento delle fatture insolute, è rappresentata dalla disposizione di bonifico del 6 marzo 2018.

A questo proposito, le condizioni generali di contratto Sky, all'articolo 2.4, prevedono la riattivazione del servizio sospeso per morosità immediatamente dopo aver verificato l'avvenuto pagamento degli insoluti (art. 2.4).

Ciò premesso, va considerato, da un lato, che l'operatore non offre alcuna documentazione dalla quale poter desumere la data in cui ha potuto verificare l'avvenuto adempimento da parte della cliente; dall'altro, che l'istante ha versato in atti una schermata, non contestata dal gestore, in cui si evidenzia il permanere della sospensione nonostante la dichiarata regolarità dei pagamenti.

In relazione a tanto, il permanere della sospensione appare illegittimo, non ricorrendone le condizioni previste dall'articolo 4 del Regolamento indennizzi, con conseguente diritto dell'istante all'indennizzo di cui alla citata disposizione. Pertanto, considerando sia un giorno di tempo per evadere la richiesta di bonifico, sia che risulta pacifica tra le parti la riattivazione del servizio in data 11 marzo 2018, spetta all'istante la somma di euro 30 (7,50 euro/die X 4 gg.).

Non può essere, infine, accolta la richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, non rientrando tale fattispecie tra quelle espressamente disciplinate dal Regolamento indennizzi.

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, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 50 (cinquanta).

Udita la relazione,

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, XXX, per i motivi sopra indicati,

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

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- versare all'istante la somma di euro 30,00 (trenta) a titolo di indennizzo, maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

- versare all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.

**B) il rigetto** della 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)