

DELIBERA n° 11 / 2017

Definizione della controversia

XXXXX /SKY ITALIA srl

GU14/04/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 19 Ottobre 2017

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;
- VISTO** l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra*

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza del **Sig. XXXXX** acquisita il *20 gennaio 2016 al n. prot. 2633*;

VISTA la nota del *28 gennaio 2016, prot.n. 4004*, con cui la responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del *27 aprile 2016 prot.n. 21060* con la quale le parti sono state invitate a comparire all’udienza di discussione della controversia;

Considerato che in sede di udienza di discussione, avvenuta il *18 maggio 2016, l’operatore Sky Italia srl* non si è presentato insistendo sulle motivazioni addotte nella della propria memoria difensiva depositata;

Considerato che il Sig. XXXXX non ha contro dedotto alla memoria presentata dall’operatore *Sky Italia Srl*;

VISTi gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Il Sig. XXXXX, con la presente procedura lamenta nei confronti dell’operatore *Sky Italia srl*, la modifica del proprio abbonamento avvenuta a seguito dell’attivazione di nuovi pacchetti non richiesti. In particolare l’istante, titolare dell’abbonamento n.2392401, dichiara di aver ricevuto da parte dell’operatore *Sky Italia srl* la nota prot. n.5117/11/329/1 del 24/08/2015 con la quale veniva informato che, a seguito di esplicita richiesta, il proprio abbonamento composto solo dai pacchetti ***Sky TV e Cinema***, era stato implementato dei pacchetti ***Famiglia, Sport e Calcio***. Nel corso del procedimento, l’istante ha dichiarato che la nota meglio sopra citata è stata contestata telefonicamente al *servizio clienti Sky*.

In ragione di quanto sopra trascritto e per quanto espresso in sede di udienza di discussione, il **Sig. XXXXX** chiede l’indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti dal 17/08/2015 al 14/09/2015.

CONSIDERATA **la posizione dell’operatore:**

L'operatore **Sky Italia srl** nella propria memoria difensiva depositata agli atti, *in primis* ha comunicato che il Sig. **XXXXX** dal 30 dicembre 2003 è titolare dell'abbonamento n.2392401 e che in corso di abbonamento lo stesso ha aderito a diverse promozioni attivando nuovi servizi e cambiando, nel tempo, la combinazione dei pacchetti scelti. In particolare Sky Italia srl, ha dichiarato che in data 17 agosto 2015 l'istante ha richiesto per il proprio abbonamento, composto solo dai pacchetti **Sky TV** e **Cinema**, l'attivazione di aggiuntivi pacchetti : **Famiglia, Sport e Calcio**. In seguito a tale variazione di abbonamento intervenuta nel corso del mese di agosto (il 17/08/2015), l'operatore ha emesso in favore dell'istante in data 05/09/2015, ed a parziale rettifica del canone di abbonamento del mese di agosto (**Sky TV e Cinema**) già pagato dallo stesso con la fattura n.305654838 del 05/08/2015; la nota di credito n. 306299511 di euro 14,90. Tale importo quindi è stato utilizzato contabilmente dall'operatore Sky a parziale copertura della fattura n. 306501649 emessa sempre in data 05/09/2015, ma relativa al nuovo canone di abbonamento così composto : **Sky TV, Cinema, Famiglia, Sport e Calcio**. In data 12/09/2015, a seguito del reclamo sporto dal Sig. **XXXXX** al servizio *Clienti Sky*, con il quale lo stesso segnalava di non aver richiesto l'attivazione dei nuovi pacchetti Famiglia, Sport e Calcio , l'operatore *Sky Italia srl* ha prontamente provveduto a disattivarli, ripristinando così l'originario abbonamento composta solo dai pacchetti da **Sky TV e Cinema** e nel contempo si è adoperato ad effettuare i dovuti aggiustamenti al sistema contabile *Sky* a lui intestati. Difatti, in data 05 ottobre 2015, ha emesso la nota di credito n.307070052 di euro 44,84 ed in data 05 novembre 2015 ha emesso l'ulteriore nota di credito n. 307856685 di euro 4,12, ambedue relative allo storno della fattura n. 306501649 emessa in data 05/09/2015. Il complessivo credito generato al sistema contabile *Sky* quindi è stato utilizzato in favore dell'istante, a totale copertura della fattura n.307315452 emessa in data 05 ottobre 2015 di euro 32,68 , relativa al canone di abbonamento del mese di ottobre 2015, ed a parziale copertura della fattura n.308198116 del 05 novembre 2015 di euro 32,68, relativa al canone di abbonamento del mese di novembre 2015.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Operatore **Sky Italia srl** non ravvisa, a suo carico, nessuna responsabilità, in quanto ha prontamente gestito e risolto le contestazione mosse dall'istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sull'attivazione di servizi non richiesti con relativo equiparato indennizzo. Nel caso di specie è necessario prendere in considerazione la funzione dell'indennizzo che è quella di compensare l'utente, sebbene in misura preventivamente commisurata, per il disagio subito a causa di un disservizio imputabile all'operatore. Nel caso di specie, e per quanto sopra meglio argomentato, nessun pregiudizio può essere preso in considerazione, atteso che l'operatore *Sky Italia srl*, appena ricevuto telefonicamente il reclamo sporto dal Sig. XXXXX, si è adoperato a disattivare la visione dei pacchetti **Famiglia, Sport e Calcio**, ripristinando così l'originario abbonamento a lui intestato e composto solo da pacchetti **Sky TV e Cinema**, e nel contempo si è adoperato di sanare contabilmente la posizione dell'istante emettendo in favore di quest'ultimo più note di credito il cui importo è stato utilizzato a copertura, integrale o parziale della fatturazione a lui intestata. D'altro canto, va considerato che anche il pur minimo disagio patito dall'istante, derivante dall'aver dovuto reclamare telefonicamente per il disservizio subito, può ritenersi adeguatamente compensato dalla fruizione, a titolo gratuito, della visione dei pacchetti **Famiglia, Sport e Calcio** dal 17/08/2015 fino alla data della loro disattivazione.

Per quanto sopra rappresentato, anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com., le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. XXXXX nei confronti di *Sky Italia srl*.

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 del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 19 Ottobre 2017

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone
(f.to)

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**
(f.to)

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**
(f.to)

Dott. Alfredo **RIZZO**
(f.to)

Dott. Antonio **VECCE**
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara
(f.to)