

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 106 del 19 dicembre 2017**

<b>OGGETTO N. 4</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Sky Italia srl
---------------------	--

**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 XXXXX contro Sky Italia srl

(GU14 N. XXX/17)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 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;

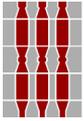
**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**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”*;

**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*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

*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 19 maggio 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXXX, residente in XXXXX, 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 srl;

**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 codice cliente n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

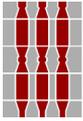
- a) nell'agosto 2015 sottoscriveva un pacchetto Tim/Sky con addebito del canone sky in carta di credito;
- b) non ha mai potuto usufruire del servizio a causa di un problema con il decoder; il 15/12/2015 inviava a Tim una raccomandata con cui comunicava il recesso e chiedeva l'indennizzo per la restituzione del decoder e il rimborso di quanto pagato ma non utilizzato;
- c) Sky comunicava che non risultava nessun traffico per il servizio oggetto del pacchetto e che il problema non dipendeva dal decoder.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso dei canoni pagati per un servizio non utilizzabile;
- II) cessazione del contratto senza pagamento di penale;
- III) estremi per la restituzione del decoder.

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

L'operatore non ha presentato scritti difensivi.



---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

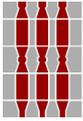
### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della domanda di cui al punto III) in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nel merito, l'istante lamenta il mancato funzionamento dei servizi Sky. In tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Agli atti non risulta depositato alcun reclamo ma solo la ricevuta della raccomandata inviata ad altro operatore. L'istante ha dichiarato di aver reclamato telefonicamente all'operatore 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 che viene 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. In questa sede, l'istante si è limitato a dichiarare di aver inoltrato un reclamo chiamando il call center, ma non ha allegato alcun elemento che possa evidenziare la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato. Le domande di rimborso e di cessazione del contratto senza spese, pertanto, non possono essere accolte.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore. Udita la relazione



---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati. Spese di procedura compensate. 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)