



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

**DELIBERAZIONE N. 29 del 23 maggio 2018**

<b>OGGETTO N. 3</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

\_\_\_\_\_



**Definizione della controversia XXXXXX contro Sky Italia srl**

**(GU14 n. XX/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 23 maggio 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 dicomunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autoritàper le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per lecomunicazioni 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”*;

**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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 gennaio 2018 (prot. n. XXXX/18) con cui la Sig.ra XXXXXX, 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 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. XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

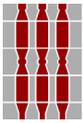
- a) il 13 dicembre Sky interrompeva il servizio, nonostante i pagamenti fossero stati regolari;
- b) gli addebiti erano superiori a quanto contrattualizzato, a fronte di un costo pattuito di 24,90 euro mensili per i primi 12 mesi, di 35 euro per i successivi trentasei mesi, per poi passare alla somma di 59 euro;
- c) nonostante vari reclami, nulla è cambiato;
- d) la sospensione non è stata preceduta da preavviso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la restituzione delle somme versate in esubero rispetto al pattuito;
- II) indennizzo per i disagi subiti;
- III) la regolarizzazione della propria situazione contabile riferita, in particolare, al mese di novembre.

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

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



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

1) la signora XXXXX era titolare di un abbonamento Sky n. XXXXXX per il quale aveva indicato come modalità di pagamento l'addebito diretto su carta di credito;

2) le richieste di pagamento inoltrate alla carta di credito per le fatture emesse rispettivamente in data 29 ottobre 2017 e 26 novembre 2017 non sono andate a buon fine quindi, in data 14 dicembre 2017, in conformità a quanto previsto dalle condizioni di abbonamento, dopo aver informato la cliente con apposita comunicazione riportata in fattura e messaggio inviato sulla smart card e visibile sul televisore, l'abbonamento è stato sospeso e successivamente cessato. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

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

Le richieste dell'istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito riportate.

La domanda di restituzione di somme, asseritamente versate in esubero rispetto a quanto contrattualmente pattuito, risulta sguarnita di qualunque allegazione volta a fondarne la verosimiglianza: l'istante, infatti, non allega copia del contratto nè del relativo piano tariffario, né le fatture contestate, né le contabili dei pagamenti che dichiara di aver effettuato. In assenza, pertanto, di qualsivoglia elemento atto a sostenere la plausibilità delle richieste, è impossibile verificare le fondatezza o meno delle doglianze dell'istante, pertanto la domanda non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo, da quanto dichiarato dall'istante, pare riferibile all'indennizzo per sospensione amministrativa del servizio.

A questo proposito, dalla documentazione versata in atti dall'operatore, risulta che lo stesso ha sospeso l'utenza a fronte del mancato pagamento di due fatture. Tale sospensione è stata preceduta dal preavviso previsto dall'articolo 4 del Regolamento indennizzi, approvato con delibera Agcom n. 73/11/CONS. In particolare, nella fattura n. XXXXX del 26 novembre 2017, è espressamente riportato quanto segue: "Ti invitiamo a saldare i pagamenti arretrati per non incorrere nella sospensione della visione dei canali Sky, come previsto dalle Condizioni contrattuali di abbonamento (art. 7). In caso contrario, la riattivazione dei servizi di visione comporterà il pagamento di una penale di 9,90 euro per la prima riattivazione, e di 29,90 euro per le successive. (...)".

L'istante dichiara di aver regolarizzato la propria situazione contabile, tuttavia non deposita alcuna documentazione a sostegno di tale asserzione. La domanda, pertanto, non può essere accolta, come pure non può accogliersi la richiesta di regolarizzazione della propria posizione contabile, evidentemente connessa e dipendente dalle altre.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.



---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Udita la relazione,

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX, residente in XXXXXX, 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, 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)