



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 4/2017**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIUZIO XXXXXXXX C/  
SKY ITALIA SRL

L'anno duemiladiciassette, il giorno 24 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>X</b>	
<b>X</b>	
	<b>X</b>
<b>X</b>	
<b>X</b>	

**DELIBERA N. 4/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIUZIO XXXXXXXX C/ SKY ITALIA SRL  
(PROT. N. 1488/C del 10.02.2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 24 gennaio 2017;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l'istanza dell'utente Giuzio Xxxxxxx c/ Sky Italia SRL presentata in data 10/02/2016, Prot. n. 1488/C

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, lamenta l'addebito sul conto corrente dell'abbonamento nonostante la risoluzione contrattuale.

In basi a tali accadimenti, l'utente, nel GU14, chiede il rimborso delle somme indebitamente prelevate.

Nessuna memoria è stata prodotta.

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

Sky Italia srl, non ha preso parte all'udienza di conciliazione né ha depositato memorie nel corso dell'istruttoria.

### **3. Motivazioni della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

#### *In rito*

Parte istante ha dedotto, a mezzo di due formulari, istanze diverse violando, così, il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Infatti, mentre con il GU14 chiedeva il rimborso delle somme indebitamente prelevate, a mezzo dell'UG, l'istante chiedeva il rispetto del piano tariffario o, in alternativa, la risoluzione del pacchetto "home pack" (oltretutto in contrasto con quanto dichiarato

nella descrizione dei fatti dove si fa cenno ad una già esistente risoluzione del contratto) con esclusione del pacchetto TV.

E' evidente che le richieste non sono coincidenti e di conseguenza, fondata, a parere di chi scrive, è una pronuncia di inammissibilità.

Con riguardo alla richiesta di risoluzione del contratto, preme precisare che l'istanza non sarebbe stata comunque accoglibile in quanto esula dall'ambito di applicazione del Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS che all'art. 19 comma 4 attribuisce all'organo decidente il solo potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme dovute nonché al pagamento di indennizzi.

#### Nel merito

Superando le argomentazioni dedotte in rito, anche a volersene comunque fare carico in questa sede, le richieste dell'utente non sono comunque accoglibili.

Parte istante fornisce una descrizione dei fatti assolutamente carente limitandosi a dichiarare un indebito prelievo dal conto corrente di somme corrispondenti all'abbonamento, nonostante l'avvenuta risoluzione del contratto con conseguente richiesta di rimborso.

Sul punto pertinente è la citazione, dell'orientamento dell'AGCOM (Delibera n. 3/11/CIR), secondo cui la domanda deve essere chiara, circostanziata e documentata.

Nella fattispecie, l'istante non ha allegato alcun documento utile a fondamento del disservizio denunciato né ha quantificato la somma a suo dire indebitamente prelevata.

Inoltre, l'istante non ha mai elevato formale reclamo il che non può essere addotto a mera dimenticanza.

Il reclamo rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

L'importanza che assume il reclamo nell'ambito della disciplina delle controversie tra utenti ed operatori, è data anche dalla predisposizione di una fattispecie di indennizzo specifica in caso di mancato riscontro allo stesso.

Ma vi è di più.

Da ultimo, l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *“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”*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, nonostante il rigetto, in considerazione di quanto stabilito dall'art. 19 comma 6 del Reg. in materia di procedure di risoluzione delle controversie allegato alla Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, appare equo liquidare in favore della parte istante, l'importo di Euro 50,00 da porsi a carico di Sky Italia srl, tenuto conto dell'assenza dell'operatore all'esperimento del tentativo di conciliazione.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

#### **Delibera**

- Di rigettare l'istanza presentata dal Sig. Giuzio nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa.
- La società Sky Italia srl è tenuta a corrispondere in favore dell'istante Euro 50,00 (cinquanta virgola zero) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia