

Protocollo: vedi segnatura.XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2018.1.10.21.528 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI             | Presidente     |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO    | Componente     |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017, n. 57/14, n. 82/2017; n. 99/2017, n. 107/2017 e n. 116/2017 nonché la determina 27/2017.

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.212);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 12/06/2018 nei confronti Sky Italia X (di seguito Sky), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/44387 del 20/07/2018 lamentando che:

- nell'agosto 2014 l'istante, già cliente Sky, riceveva una telefonata dall'operatore per modificare il proprio profilo tariffario, in vista della scadenza imminente della propria smart card. Sky proponeva un contratto a 30 €/mese per sempre;
- in data 01/08/2016, cioè dopo 24 mesi, gli importi addebitati erano saliti ad Euro 52,90 mensili più 6 €/mese per il servizio HD, il quale doveva essere gratuito;
- dal mese di settembre 2016 aveva quindi versato 28,90 €/mese in eccesso rispetto a quanto promesso nonostante non avesse mai sottoscritto un contratto che prevedesse il cambio tariffario dopo 24 mesi;
- in data 06/04/2018 inviava a Sky una lettera in cui chiedeva la cessazione del contratto;
- l'operatore Sky chiedeva penali e periodi non dovuti.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno totale dell'insoluto maturato e maturando;
- b) il rimborso di Euro 635,80, quali somme pagate in eccedenza dal settembre 2016 al maggio 2018;
- c) l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, quantificato in Euro 5,00 al giorno, per 383 giorni, pari ad Euro 1.915,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore Sky

L'operatore Sky ItaliaX, con propria memoria difensiva, rilevava che l'utente dal 13/02/2012 è titolare di un abbonamento Sky con codice cliente n. XXXXX727, con la combinazione di pacchetti comprensivi di 3 generi e del servizio Multivision. Tanto premesso osserva che:

- in data 06/08/2014 Sky contattava l'istante per proporgli l'attivazione di un secondo abbonamento a costo agevolato, che gli avrebbe permesso di vedere Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella in cui era ubicato il decoder principale, con contestuale disattivazione del servizio Multivision attivo sul primo contratto. L'utente accettava di aderire alla suddetta offerta, come da Vocal Order che veniva prodotto, ad un costo di Euro 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento anziché Euro 52,00.
- a fronte della nuova adesione Sky registrava la richiesta di un secondo abbonamento, inviando al cliente il relativo modulo contrattuale con le condizioni generali di abbonamento. Tale modulo non veniva rispedito firmato dal cliente;
- in data 20/08/2014 veniva consegnata la nuova smart card ed attivato il nuovo contratto n. XXXXX956 con la contestuale chiusura del servizio Multivision presente nel primo abbonamento n. XXXXX727, che è tutt'ora attivo;
- con lettera di disdetta del 06/04/2018, l'istante chiedeva la chiusura immediata dell'abbonamento n. XXXXX956, non corrispondendo il canone di aprile 2018, pari ad Euro 65,80, nonostante avesse fruito regolarmente del servizio.

Solamente con PEC del 13/04/2018, inviata dal Centro di Difesa dei Consumatori, l'utente lamentava la mancata applicazione "per sempre" dello sconto mensile sul canone di abbonamento n. XXXXX956, di cui invece era stato debitamente informato nella registrazione telefonica effettuata in data 06/08/2014. A tale PEC veniva fornito pronto riscontro da parte di Sky in 16/04/2018, la quale trasmetteva anche il Vocal Order effettuato con l'istante.

L'operatore chiede, pertanto, l'integrale rigetto delle domande dell'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate da parte istante sub a), b) e c) possono essere esaminate assieme e devono essere respinte.

Tali richieste, infatti, assumono a proprio comune fondamento la circostanza che Sky abbia modificato senza il consenso dell'istante il profilo tariffario applicato al contratto in essere.

Sky, tuttavia, ha documentato mediante la produzione di "vocal order" che l'istante avrebbe prestato il proprio consenso all'attivazione di un nuovo abbonamento "Multivision" (n. XXXXX595) con durata di 24 mesi in aggiunta, e non in sostituzione, a quello esistente (n. XXXXX727).

Quanto affermato da Sky non è oggetto di contestazione da parte dell'istante il quale, peraltro, non produce nemmeno copia delle fatture contestate. Inoltre, non risulta che l'istante a seguito dell'attivazione del nuovo abbonamento (con consegna della relativa smart card avvenuta il 20/08/2014) abbia contestato alcunché prima della comunicazione di "disdetta immediata abbonamento SKY" del 06/04/2018 e del successivo reclamo del 12/04/2018.

Quanto al contenuto della citata disdetta del 06/04/2018, si deve osservare come il suo contenuto sia equivoco. Posto, infatti, che nel campo "codice cliente" è stato indicato solo il numero del secondo abbonamento (n. XXXXX956), non è affatto chiaro se l'istante abbia avuto intenzione di recedere integralmente dal rapporto con Sky ovvero solamente da quello relativo all'abbonamento aggiuntivo. Peraltro, anche nel modulo GU14 nel campo "codice utente (n. contratto)" risulta indicato solamente l'abbonamento n. XXXXX956.

Tanto premesso, pur rimarcando come il Corecom disponga di un margine nell'interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, tale margine è limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare qualora risultino formulate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (Corecom E.R. Delibera 63/2017), si rileva che è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna delibere n. 57/14 e 82/2017).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Deve, dunque, concludersi che le richieste in esame vanno respinte perché indeterminate, in quanto l'utente non ha chiarito l'oggetto della propria richiesta e, comunque, non ha fornito alcun riscontro documentale circa le somme contestate sulle quali il Corecom possa pronunciarsi, non essendo in tal modo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (Corecom E.R. Determina 27/2017, Delibera 99/2017, Delibera 107/2017, Delibera 116/2017).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Respinge l'istanza di Zannoni nei confronti della società Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)