



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

**Deliberazione n. 5/2019**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/ SKY  
ITALIA S.R.L.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 28 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.	
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	RAPOLLA Morena	Componente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DELIBERA N.5 /2019

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ SKY ITALIA S.R.L.

(Prot. n. 4405/C del 11 maggio 2018)

NELLA riunione del 28/3/2019;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 ██████████ presentata in data 11 maggio 2018, prot. n. 4405/C, contro Sky Italia S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### **1. La posizione della parte istante**

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 11/05/2018, ha lamentato l'emissione di fatturazione nonostante la mancata erogazione del servizio .

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“Nel luglio del 2016, in occasione del trasferimento a Potenza, abbiamo trasferito anche il contratto Sky essendo stati rassicurati sulla disponibilità del servizio. Giunti a Potenza, scoprivamo il degrado del servizio internet da fibra ad adsl e quindi procedevamo con la disdetta del servizio. Sky ci ha contattato e proposto uno sconto sui costi di trasloco, uno sconto sul costo dell'abbonamento e la promessa che il tutto sarebbe stato ripristinato senza costi aggiuntivi entro 6 mesi.*
- b. *Ad agosto 2017 Sky ci ha inviato una lettera con cui ci informava del passaggio della fatturazione a 4 settimane.*
- c. *Abbiamo, pertanto, inviato nuovamente disdetta da entrambi i servizi. L'ultimo giorno utile Sky ci contattava proponendoci uno sconto sui servizi televisivi offerti e l'impegno a mandare avanti la disdetta dei servizi internet. Ciò non avveniva e le fatture successive contenevano comunque il costo per i servizi di Fastweb.*
- d. *Successivamente alla ricezione delle fatture errate abbiamo rimosso l'addebito diretto in conto e cercato di pagare esclusivamente per la quota dei servizi Sky in bolletta. Ma ciò non è stato possibile. Il servizio è stato bloccato e oggi nonostante il blocco continuiamo a ricevere fatture per servizi non erogati”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“vorremmo continuare ad usufruire dei servizi Sky così come convenuto nell'offerta sottoscritta a voce nell'ottobre scorso”;*
- ii) *“disdire definitivamente il servizio Fastweb come da nostre richieste iniziali”.*

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

L'Operatore Sky Italia S.p.A. non ha depositato memorie nel corso dell'istruttoria.

### **3. Motivazione della decisione**

Va rilevata l'inammissibilità di tutte le richieste formulate dall'istante in quanto estranee alla competenza dell'Organo adito ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento.

L'oggetto della pronuncia del Corecom è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

A ciò si aggiunga che, nel merito, la domanda sarebbe comunque infondata, posto che alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la rappresentazione dei fatti è lacunosa, imprecisa e assolutamente non provata.

L'utente, infatti, ha lamentato l'emissione di fatturazione in assenza di erogazione del servizio, senza tuttavia circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa.

Dichiara, altresì, di aver effettuato varie disdette in occasione delle modifiche contrattuali poste in essere dall'operatore, ma anche in tale circostanza la descrizione dei fatti è alquanto generica. Invero agli atti non è presente alcuna disdetta o altro documento da cui evincere i tempi e le modalità con cui avrebbe esercitato il diritto di recesso.

L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le disdette e le fatture contestate, precisando per quest'ultime le singole voci per le quali ometteva il pagamento, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo a codesta Autorità di procedere ad alcuna verifica.

Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] relativa all'istanza GU14 avanzata in data 11 maggio 2018, prot. n. 4405/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Sky Italia S.r.l..

## **Delibera**

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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.

IL DIRIGENTE  
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

