

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

*Protocollo: vedi segnatura.XML*

TITOLO	2014.1.10.21.36
	2014.1.10.21.36
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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;

Vista 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 la del. Agcom n. 276/2013/CONS;

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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it)- [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 Patrizia Comi (NP. 1948);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato l'interruzione e sospensione del servizio nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky) pur avendo aderito ad un'offerta che prevedeva la migrazione al nuovo listino con mantenimento dello sconto pregresso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere aderito all'offerta in data 27/08/2013, così come confermato dal servizio clienti Sky con email inviate nella stessa data in cui si confermava il profilo di abbonamento "Cinema+Sky Tv+ Famiglia;
- di esser rimasto a far data dal 05/10/2013 senza servizi tecnologici (registrazione programmi, *on demand* via internet, HD, Skygo, ecc.);
- di aver contattato il call center e successivamente di avere riattivato in data 07/10/2013 tali servizi tecnologici attraverso il "fai da te", con addebito di euro 59,00;
- di aver ricevuto in data 14/10/2013 visita a domicilio di un tecnico che si concludeva con la piena riattivazione dei servizi e traslazione della scadenza annuale dal 01/09/2013 al 01/11/2013;
- di esser rimasto nuovamente senza servizi tecnologici in data 25/10/2013 e in data 30/10/2013 privato anche del servizio base, a seguito di totale cessazione del rapporto da parte di Sky;
- di avere inviato a Sky in data 25/10/2013 e 04/11/2013 diffida ad adempiere e pagamento di indennizzi a mezzo di posta certificata, richieste che hanno avuto un



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [gcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:gcosenza@regione.emilia-romagna.it)- [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)

riscontro telefonico in data 6/11/2013 in cui si ribadiva la incompatibilità dei servizi tecnologici con lo sconto originariamente accordato e si negava ogni eventuale indennizzo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo di euro 300,00 per la disattivazione dei servizi tecnologici effettuata in data 25/10/2013;
- b) l'indennizzo di euro 2.752,50 per la disattivazione del servizio base effettuata in data 30/10/2013;
- c) lo storno delle eventuali fatture emesse dal 01/09/2013.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Sky, nella propria memoria, ha rilevato che l'istante, in data 01/09/2010 aveva attivato un contratto di abbonamento (n. 12592461) che prevedeva il pacchetto base composto da tre generi + Cinema con il servizio aggiuntivo Multivision scontato per un periodo di 24 mesi e successivamente ha aderito a diverse offerte promozionali. Pochi giorni prima della chiusura contrattuale al 31/08/2013 l'utente aveva accettato telefonicamente di proseguire con l'abbonamento usufruendo di una promozione commerciale che prevedeva lo sconto del 50% sul canone di abbonamento per 12 mesi, rinunciando ai servizi aggiuntivi tecnologici MySky, HD, SKY GO, 3D, Sky on demand.

In data 05/10/2013 risulta all'operatore che l'istante abbia contattato il servizio clienti per contestare la non fruizione dei servizi aggiuntivi e gli sia stato ribadito, come in fase di adesione, che lo sconto del 50% sul canone di abbonamento comportava la perdita di tali servizi tecnologici aggiuntivi.

Nei giorni successivi l'utente ha tentato di attivare i suddetti servizi tecnologici aggiuntivi, accedendo direttamente all'area "Fai da te" del sito internet.

L'istante, con comunicazione del 26/10/2013, lamentando di non poter usufruire dei servizi tecnologici aggiuntivi, chiedeva l'immediata attivazione dei suddetti servizi o in alternativa la chiusura contrattuale al 01/09/2013.



A fronte dell'impossibilità di attivare entrambe le offerte, Sky ha provveduto a chiudere il contratto al 31/08/2013, come espressamente richiesto dal cliente nella comunicazione del 26/10/2013, senza addebito di canone per il servizio erogato e fruito nei mesi di settembre e ottobre 2013 e per l'intervento tecnico per l'adeguamento dell'impianto satellitare.

Sky ritiene pertanto di aver agito in buona fede e di aver accolto la richiesta dell'utente in merito alla cessazione del contratto.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

- a) La domanda è da rigettare. In particolare, la fattispecie va ricostruita secondo le previsioni di cui alla delibera 179/03/CSP, con specifico riferimento agli artt. 3 e 4, che richiedono agli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Si rileva che nella presente contestazione, la disattivazione dei servizi tecnologici è stata effettuata a seguito di modifica contrattuale che non prevedeva la compatibilità dello sconto applicato sull'abbonamento con la fruibilità dei servizi tecnologici aggiuntivi. Pertanto, si ritiene che l'operatore abbia agito secondo le previsioni di cui al profilo di abbonamento richiesto dall'utente (Cinema+Sky TV+Famiglia), come da comunicazione fornita in data 27/08/2013 dal servizio clienti Sky. La domanda, dunque, è da rigettare.
- b) La domanda è da rigettare in quanto la disattivazione del servizio base e la cessazione del contratto è avvenuta a seguito dell'impossibilità da parte dell'operatore di attivare entrambe le offerte e così come richiesto espressamente dal cliente con la comunicazione del 26/10/2013, quindi la domanda va rigettata.
- c) La domanda è da rigettare in quanto, come comunicato da Sky, non sono state emesse fatture per il servizio fruito successivamente al 01/09/2013, né per intervento tecnico eseguito per adeguamento dell'impianto satellitare. Pertanto, la domanda va rigettata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it) - [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)

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

[emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it](mailto:emailgcosenza@regione.emilia-romagna.it)- [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)