

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.575
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 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	Vice Presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA



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";

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 della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2742);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/11/2017, conclusasi negativamente causa la mancata adesione dell'operatore, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 27/11/2017 (Prot. AL/2017/61747)

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio nei confronti della società Sky Italia X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato recesso dal contratto Sky, sottoscritto il 28/08/2016 prima della naturale scadenza annuale dello stesso;
- di essere stata contattata in data 04/08/2017 dal servizio clienti che ha offerto la medesima promozione attiva fino a quel momento (pacchetto base, pacchetto calcio), ma senza MySky e On Demand, per altri 24 mesi al costo mensile di euro 19,90 e con costo di attivazione di euro 59,00;
- di avere condizionato l'adesione a tale offerta al mantenimento delle medesime condizioni attive in quel momento (pacchetto base, pacchetto calcio, MySky, On Demand), senza alcun costo di attivazione;
- di essere stata ricontattata il 05/08/2017 con conferma di accettazione della sua richiesta da parte di Sky;
- di avere ricevuto il 07/08/2017 mail di Sky di riepilogo delle condizioni di abbonamento sottoscritte in cui veniva indicato correttamente lo sconto di euro 59,00 pari al costo di attivazione e non si faceva alcun riferimento ad eventuali modifiche del precedente contratto;



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)

- dal 07/08/2017 (prima della scadenza del precedente contratto prevista per il 28/08/2017) venivano sospesi i servizi My Sky e On Demand che parte istante aveva puntualmente richiesto fossero mantenuti;

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

- a) ripristino immediato dei servizi MySky e OnDemand;
- b) indennizzo per la sospensione anticipata dei servizi dal 07/08/2017 previsti dal precedente contratto;
- c) indennizzo per il disagio subito in conseguenza della sospensione;
- d) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- e) indennizzo per mancata partecipazione del gestore all'udienza di conciliazione;

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

### Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto riguarda la richiesta sub a) di ripristino immediato dei servizi MySky e OnDemand, la stessa deve essere respinta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS). Si evidenzia inoltre che la Responsabile del Servizio Corecom, a fronte di procedimento di urgenza GU5 instaurato da parte istante per richiedere il ripristino dei servizi di cui trattasi, ha rigettato la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo con nota Prot. 52595 del 16/10/2017 ritenendo non ricorrere i presupposti.



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)

- b) Per quanto attiene le richieste di indennizzo sub a) e sub b) per la sospensione anticipata (dal 07/08/2017) dei servizi dal previsti dal precedente contratto, e per il disagio subito a fronte della sospensione, le stesse vengono trattate congiuntamente e si intendono respinte. L'operatore in sede di procedura d'urgenza GU5 ha prodotto la nota vocale del 05/08/2017 inerente la stipula del nuovo contratto in contestazione. L'operatrice telefonica ha espressamente chiesto a parte istante di confermare la revoca e disdetta dell'offerta precedente e la risposta dell'istante è stata affermativa. Non si può quindi affermare che la vecchia offerta sia stata cessata arbitrariamente dal gestore. Né dalla nota vocale si rileva quanto affermato da parte istante nella comunicazione via mail del 17/10/2017 ovvero che l'istante ...."accettava l'offerta senza MySky e On Demand perché l'operatrice comunicava che la procedura non sarebbe potuta svolgere a termine ma che avrebbe provveduto lei stessa a correggere e modificare l'offerta una volta attivata, ripristinando di fatto le condizioni del precedente contratto...". Dall'ascolto della nota vocale, sebbene l'operatrice in alcuni punti legga molto velocemente le clausole contrattuali, non si rileva la formulazione di richieste particolari da parte dell'istante all'operatrice, né l'operatrice conferma di che verranno apportate modifiche rispetto all'offerta "standard".
- c) Per quanto attiene la richiesta sub d) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere respinta. Parte istante ha inviato reclamo il 29/08/2017 e Sky ha risposto il 09/10/2017, ovvero nel prescritto termine di 45 giorni, a seguito dell'instaurazione del procedimento di urgenza GU5 da parte dell'istante. La stessa parte istante produce inoltre la trascrizione di una conversazione avvenuta con un operatore Sky il 20 agosto 2017 nel corso della quale viene ribadita l'impossibilità di ripristinare le promozioni precedenti e indicata la possibilità di recedere entro 14 giorni con raccomandata AR. E' provata la presenza di interlocuzione fra il gestore e l'istante in relazione alla doglienza contestata. La richiesta di indennizzo viene quindi respinta.



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)

- d) La richiesta di indennizzo sub e) per mancata partecipazione del gestore all'udienza di conciliazione viene anch'essa respinta in quanto trattasi di fattispecie non prevista dal Regolamento Indennizzi.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X 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)