

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.385

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Sky Italia X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23.05.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta, invece, in data 23.02.2018), quanto segue.

In data 07.12.2013, restituiva al Centro Servizi Sky l'apparato a suo tempo ottenuto in noleggio/comodato per i servizi Sky precedentemente cessati.

Il Centro, su apposito modulo su carta intestata "Sky" rilasciava la seguente testuale dichiarazione: "Sky Italia srl, preso atto della presente dichiarazione di reso apparati, conferma la rinuncia al credito costituito dalla penale applicata per la loro ritardata restituzione; pertanto, l'importo già fatturato verrà stornato".

Nonostante ciò, non solo lo storno non avveniva, ma si verificava che Esafactoring X, società asseritamente cessionaria del presunto credito, avanzava reiterate richieste di pagamento, ignorando la circostanza menzionata e regolarmente documentata.

Analogo atteggiamento veniva tenuto da Sky che, informata di quanto precede con e-mail certificata del 25.10.2017, ometteva di dare un qualsivoglia riscontro.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Storno integrale del debito con ritiro della pratica di recupero del credito a cure e spese del gestore;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25.10.2017;
- 3) Rimborso spese di procedura quantificate in 300 euro, in considerazione della precedente richiesta di tentativo di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Sky non compare in udienza di conciliazione, né in udienza di discussione, e non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1), relativa allo storno integrale del debito con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, può essere accolta.

Ai sensi dell'art. 4.4 (*"Cessazione del Contratto: estensione del comodato d'uso e/o restituzione"*) delle CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY, "Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di concedere alcune tipologie di decoder Sky in comodato d'uso gratuito per un ulteriore periodo che sarà indicato da Sky.

In alternativa, Sky ti chiederà la restituzione dei materiali concessi in comodato d'uso gratuito, che potrai riconsegnare entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna."

Ai sensi del successivo art. 4.5 (*"Penali"*), "In caso di ritardo, mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, Sky avrà diritto ad applicare un importo massimo a titolo di penale, di seguito indicato:

| Tipologia di materiale di proprietà di Sky in comodato d'uso | Importo massimo della penale |
|--|------------------------------|
| Decoder SD | € 21,00 |



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

| | |
|--|----------|
| Decoder HD | € 75,00 |
| Decoder MySky HD | € 150,00 |
| Decoder Sky Q Black | € 150,00 |
| Decoder Sky Q Platinum | € 200,00 |
| Sky Q Mini | € 80,00 |
| Alimentatore esterno del Decoder, Decoder HD o My Sky HD | € 30,00 |
| Digital Key | € 30,00 |
| Telecomando | € 30,00 |
| Smart Card | € 30,00 |

E' previsto, dunque, dalle Condizioni Generali sopra richiamate come il ritardo nella riconsegna del materiale ricevuto dall'operatore (riconsegna che deve avvenire entro e non oltre trenta giorni dalla chiusura contrattuale) comporti l'addebito di una penale.

Tuttavia, risulta, effettivamente, agli atti un modulo datato 07.12.2013, rilasciato dal Centro Servizi Sky su carta intestata, sottoscritto da entrambe le parti e recante la seguente testuale dichiarazione: "Sky Italia srl, preso atto della presente dichiarazione di reso apparati, conferma la rinuncia al credito costituito dalla penale applicata per la loro ritardata restituzione; pertanto, l'importo già fatturato verrà stornato", dalla quale si evince chiaramente come Sky nulla abbia a pretendere dall'istante.

Per tale ragione, si ritiene di concedere lo storno integrale del debito, ammontante ad euro 150,00, nonché il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*“Contenuto e qualificazione delle istanze”*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, *“In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, né, ovviamente, sono state oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione.

La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta, liquidandosi in via forfettaria, in favore dell’istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa;
2. Sky Italia X, oltre al pagamento della somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, è tenuta allo storno integrale dell’insoluto ed al conseguente ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito;
3. Sky Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom