

DELIBERA N. 132/2019 XXX / SKY ITALIA (GU14/16839/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/07/2019;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

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 Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 13/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della udienza di conciliazione convocata per il giorno 06/09/2018 cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione il 13/09/2018 come specificato in premessa. L'istante ha lamentato applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e fatturazioni ingiustificate nei confronti della Società Sky Italia X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominata Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto una proposta dall'operatore Sky, di cui era già cliente, di riduzione del costo dell'abbonamento a 31,00 euro mensili togliendo il pacchetto "cinema";
- la prima fattura utile evidenziava un corrispettivo di euro 36,80;
- in assenza di spiegazioni, parte istante inviava disdetta tramite PEC;
- l'operatore richiamava e telefonicamente proponeva di revocare la disdetta con attivazione della promozione Sky famiglia + Sky calcio + Sky cinema + Sky on demand + Sky go plus a 33,90 euro. L'utente accettava tale proposta;
- consultando il proprio account Sky il giorno dopo parte istante veniva a conoscenza che la nuova promozione attivata comportava un esborso di euro 40,60 mensili. Chiedeva di ascoltare la registrazione della attivazione della offerta senza alcun esito;
- parte istante inviava nuova richiesta di annullamento dell'abbonamento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) che venga attivata la promozione prospettata Sky famiglia + Sky calcio + Sky cinema + Sky on demand + Sky go plus a 33,90 euro; 2) annullamento di eventuali fatture non pagate dalla data della disdetta (compresa la penale per la restituzione dei materiali); 3) rimborso di euro 3000 di danni dovuti a disservizi, tempo perso per contattare continuamente i call center e per proporre istanza di definizione e di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Sky non ha presenziato all'udienza di discussione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

a) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 1) di attivazione della promozione prospettata (Sky famiglia + Sky calcio + Sky cinema + Sky on demand + Sky go plus a 33,90 euro), la stessa non può trovare accoglimento in quanto parte istante non dichiara né documenta di avere inviato, successivamente alla richiesta di disdetta del 19 maggio 2018, ulteriore richiesta di attivazione a Sky a cui l'operatore non abbia dato seguito. La richiesta si intende respinta.

b) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 2) di annullamento di eventuali fatture non pagate dalla data della disdetta (compresa la penale per la restituzione dei materiali), la stessa non può trovare accoglimento in quanto la stessa parte istante, in sede di richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato l'insussistenza di fatture insolute (comunicazione in fascicolo ConciliaWeb del 7 aprile 2019).

c) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 3) di rimborso di euro 3000 di danni dovuti a disservizi, tempo perso per contattare continuamente i call center e per proporre istanza di definizione e di conciliazione, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il risarcimento dei danni esula dalle competenze del Corecom così come definite dall'art. 20 comma 4 del "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti". La richiesta si intende respinta.

Per questi motivi il Corecom ad unanimità

DELIBERA

Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia X.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 25 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi