

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**  
**DELIBERAZIONE n.67 del 12/11/2018**

**Oggetto: Definizione della controversia** **c/ Sky S.p.a.**

L'anno 2018 addì dodici del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	✓	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	✓	
Felice Blasi	Vice Presidente	✓	
Marigea Cirillo	Componente	✓	
Elena Pinto	Componente	✓	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 presentata dall’utente

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con l’istanza introduttiva della presente procedura l’utente lamenta il mancato rispetto delle



condizioni contrattuali pattuite; in particolare precisa che nel mese di aprile 2015 aderiva ad un contratto Sky-Fastweb della durata di 12 mesi e al costo mensile di €20,00.

Tuttavia, lamenta l'indebito prelievo per la componente SKY della somma di €54,08; contattato in proposito il servizio clienti, l'operatrice interpellata non riusciva a fornire spiegazioni consigliando l'inoltro di un reclamo scritto. Cosa che l'utente provvedeva a formalizzare in data 09/07/2015, senza ricevere alcun riscontro.

In ragione di quanto contestato, formulava la richiesta di rispetto delle condizioni dell'offerta telefonica sottoscritta.

Con memorie di replica ritualmente depositate, nel confutare gli scritti difensivi di parte convenuta, l'utente precisa che l'offerta commerciale è stata formulata da un operatore Sky; che l'offerta sottopostagli prevedeva un canone mensile di €20 per i servizi Sky Fastweb e che non veniva mai comunicato che il canone per il servizio Sky sarebbe rimasto invariato.

Ribadisce, pertanto, la richiesta di rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

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

Con memorie difensive ritualmente depositate il gestore precisa che il sig. \_\_\_\_\_ già cliente Sky, aderiva telefonicamente all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione del servizio di telefonia e internet da parte di Fastweb lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky.

Precisa che l'offerta in oggetto è regolata da distinte condizioni generali di abbonamento che prevedono una fatturazione separata fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono fatturati gli importi dei due operatori.

Pertanto, a fronte dell'adesione all'offerta Home Pack entrambe le società, per quanto di propria spettanza, hanno regolarmente fatturato gli importi per i servizi erogati e fruiti; in particolare, per quanto concerne l'odierna convenuta sono state emesse 8 fatture.

Parte convenuta precisa, infine, che il sig. \_\_\_\_\_ con nota a.r. del 18 dicembre 2015 ha formalizzato richiesta di cessazione del contratto e che la stessa è stata gestita prevedendo come data di conclusione del contratto il 31 gennaio 2016.

Conclude, pertanto, per il rigetto delle domande attoree.

## **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

La richiesta sub I) relativa al rispetto delle condizioni contrattuali non è fondata.

Dall'ascolto del file del vocal order versato in atti, si evince che l'operatrice contatta il sig.

\_\_\_\_\_ per conto di Sky/Fastweb; che l'offerta Superjet proposta (che come è noto è relativa alla componente Fastweb) prevedeva inizialmente un canone di €20,00 mensili e successivamente di



€35,00 per una durata contrattuale di 24 mesi; che, in caso di recesso anticipato sarebbe stato chiesto il pagamento dello sconto usufruito e che tale costo sarebbe stato addebitato da Fastweb per la disattivazione.

Vero è che non viene espressamente citato il costo relativo alla componente Sky, ma è altrettanto vero che la parte relativa ai canoni appare ragionevolmente riferirsi alla sola componente Fastweb.

Ne discende, pertanto, la regolarità e correttezza della fatturazione emessa da parte dell'odierna convenuta, la quale -tra l'altro- con i propri scritti difensivi, ha precisato che in costanza di contratto sono state emesse una serie di fatture; dalla documentazione in atti, tuttavia, non risultano insoluti pendenti.

Il gestore convenuto ha infine precisato che l'utente ha formalizzato la propria volontà di recedere dal contratto, pertanto è cessata la materia del contendere.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

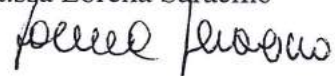
il rigetto integrale dell'istanza avanzate dall'utente Sig.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il direttore  
dott. Francesco Plantamura

La Presidente  
dott.ssa Lorena Saracino



*La presente copia composta  
di n° 3 (tre) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*

**A.P.**  
"Assistenza amministrativa e programmazione"  
Raffaele D'Ambrosio

