

**Regolamento della procedura di conciliazione paritetica**  
**SKY Italia S.r.l. e AACC**  
**Per la risoluzione delle controversie del servizio di pay tv erogato da SKY Italia Srl**

**Premessa**

Cittadinanzattiva onlus e Sky Italia Srl (di seguito "Sky") hanno siglato un Protocollo d'intesa per lo sviluppo, in via sperimentale, di una procedura di conciliazione paritetica a favore degli utenti del servizio di televisione a pagamento erogato da Sky.

Al Protocollo potranno aderire successivamente le AACC che condividano a pieno l'efficacia dello strumento di tutela ADR, anche in virtù della Risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011, che definisce la conciliazione paritetica come *migliore prassi a vantaggio dei Consumatori e delle Aziende*.

**Art. 1 Natura e Ambito di applicazione del Regolamento**

La procedura applica il modello della c.d. conciliazione paritetica ispirata ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE, considerata a tutti gli effetti valida come sede per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, alternativo all'esperimento presso Corecom, Camera di Commercio e organismi di mediazione di cui al decreto legislativo n. 28/2010.

La procedura si pone come obiettivo la risoluzione in via stragiudiziale, di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Sky e i propri abbonati, su tutto il territorio nazionale, relativamente alla fornitura del servizio di televisione a pagamento, con specifico riferimento alle tipologie di disservizio che possono derivare dal contratto di abbonamento Sky, tra cui a titolo esemplificativo:

- Penali
- Costi dell'operatore e recupero degli sconti in caso di recesso
- Disdetta/Recesso
- Malfunzionamento servizio (qualità servizio)
- Fatturazione
- Inadempienze contrattuali
- Altro

La procedura è frutto di un accordo volontario tra le Parti ed è totalmente gratuita per i clienti, attivi o cessati, di Sky.

Il presente Regolamento stabilisce i tempi e le modalità di attuazione della procedura di conciliazione che le parti intendono avviare in via sperimentale.

La procedura è operativa dal 1 dicembre 2014 e può essere attivata dai clienti del servizio di televisione a pagamento, attivi o cessati.

**Art. 2 Ufficio di conciliazione**

Presso gli uffici di Sky di Milano, in Via Monte Penice n 7, è istituita una postazione dedicata alla procedura di conciliazione paritetica (Ufficio di conciliazione), cui fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento

L'Ufficio di conciliazione svolge le seguenti attività:

- Riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione rispetto alle quali sia stata precedentemente verificata l'ammissibilità da parte delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo d'intesa e al presente regolamento. In ogni caso, la domanda di conciliazione sarà considerata inammissibile nei seguenti casi:
  - se non si conforma a quanto disposto dall'art.1 del presente Regolamento;
  - se non è preceduta da un reclamo del consumatore;
  - se è già pendente un procedimento davanti agli organi giudiziari.
- Trasmette ai conciliatori accreditati la documentazione necessaria per la trattazione e risoluzione bonaria della controversia;
- Predispone l'avviso della convocazione, secondo un calendario concordato entro il quinto giorno di ogni mese, con le Associazioni dei consumatori, e lo trasmette ai componenti della commissione di conciliazione;
- Conserva copia dei Verbali di conciliazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura;
- Cura l'elenco dei conciliatori accreditati e lo aggiorna sulla base delle comunicazioni fornite da Sky e dalle Associazioni dei consumatori.

### **Art. 3 Commissione di Conciliazione**

La Commissione di conciliazione è composta da un conciliatore nominato da Sky e da un conciliatore nominato dall'Associazione dei consumatori.

Potranno essere nominati conciliatori le persone che abbiano frequentato un corso di formazione ad hoc, idoneo alla formazione della figura di conciliatore.

L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi all'Ufficio di Conciliazione.

La Commissione di conciliazione ha il compito di individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una soluzione per la risoluzione bonaria della controversia, da sottoporre alla valutazione ed eventuale formale accettazione del cliente proponente, o dell'Associazione dei consumatori cui ha rilasciato regolare mandato di rappresentanza.

L'imparzialità del risultato della proposta individuata dalla Commissione e l'indipendenza della stessa sono garantite dalla natura paritetica della Commissione di conciliazione, composta appunto da due conciliatori che rappresentano l'uno gli interessi del consumatore, e l'altro gli interessi di Sky.

### **Art. 4 Accesso alla Procedura di conciliazione paritetica**

La procedura è del tutto gratuita e non prevede costi a carico del consumatore.

La procedura può essere attivata solo in seguito all'inoltro del reclamo a Sky (presentato a mezzo fax, call center o racc. A/R), da parte del consumatore, secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi Sky, in difetto sarà considerata inammissibile ai sensi dell'art.2 del presente Regolamento.

Se, decorsi 30 giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo lo stesso è rimasto inevaso, ovvero Sky non ha soddisfatto le richieste del consumatore in merito al disservizio lamentato, dando così esito negativo al reclamo avanzato, sarà possibile presentare una domanda di conciliazione paritetica compilando il modulo predisposto in allegato e disponibile, unitamente al presente Regolamento, sul sito delle Associazioni dei consumatori che hanno aderito al Protocollo d'Intesa e presso le loro sedi territoriali. Il modulo compilato dovrà essere inviato dall'Associazione al seguente e-indirizzo e-mail [conciliazione.paritetica@sky.it](mailto:conciliazione.paritetica@sky.it).

Dal 1 dicembre 2014, e per tutto il periodo di validità del Protocollo d'Intesa, la procedura potrà essere attivata solo tramite le Associazioni dei consumatori aderenti al Protocollo d'intesa.

La domanda di conciliazione deve contenere il mandato conferito dal consumatore all'Associazione ad individuare una proposta per la composizione della controversia.

L'avvio della procedura sospende i termini per agire in sede giurisdizionale per il consumatore, e sospende, altresì, tutte le procedure di recupero del credito messe in atto da Sky anche per il tramite di società esterne. Tutti i termini per agire in sede giurisdizionale riprendono a decorrere dalla data di conclusione della procedura che coincide con la redazione di un verbale di conciliazione.

#### **Art. 5 Svolgimento della procedura**

La procedura di conciliazione si svolge *on-line*, attraverso l'invio del modulo, ed eventuale relativa documentazione, da parte dell'Associazione all'indirizzo e-mail dedicato "[conciliazione.paritetica@sky.it](mailto:conciliazione.paritetica@sky.it)", attraverso cui interagiscono i conciliatori delle Associazioni dei consumatori e di Sky, al fine di individuare una soluzione per la risoluzione della controversia insorta.

La Commissione di conciliazione opera a distanza, avvalendosi di mezzi telematici, ove ritenuto strettamente necessario e preventivamente concordato dalle parti, si riunisce nella sede di Milano o di Roma di Sky nei termini concordati dai conciliatori.

La procedura conciliativa si conclude comunque entro 60 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, salvo casi di particolare complessità per i quali è prevista una proroga massima di 30 giorni per la trattazione del caso.

Il consumatore ha diritto in ogni momento di recedere dalla procedura instaurata e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione da trasmettersi all'indirizzo e-mail: [conciliazione.paritetica@sky.it](mailto:conciliazione.paritetica@sky.it) tramite l'Associazione dei consumatori prima che sia stata conclusa la procedura conciliativa.

#### **Art. 6 Conclusione della procedura**

Dopo aver esaminato il caso, la Commissione di conciliazione individua una proposta risolutiva della controversia, che sarà poi comunicata dai conciliatori alle Parti interessate.

Nella individuazione della proposta risolutiva della controversia, la Commissione paritetica terrà conto dei

criteri di equità e dell'esigenza di garantire la reciproca soddisfazione delle parti.

Ciascuna delle parti può accettare o meno la proposta di risoluzione stragiudiziale della controversia formulata dalla Commissione entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

#### **Art. 7 Verbale di conciliazione**

In caso di accettazione congiunta della proposta conciliativa, viene redatto un verbale di accordo sottoscritto dai conciliatori in rappresentanza delle parti o da persona munita dei relativi poteri di firma, e dal consumatore stesso, che avrà efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del codice civile.

Il verbale redatto dovrà contenere i seguenti requisiti:

- data di avvio e di conclusione della procedura di conciliazione;
- nome, cognome dei conciliatori e dei soggetti muniti di relativi poteri di firma;
- nome e cognome del consumatore;
- oggetto della controversia;
- indicazione della modalità di svolgimento della controversia;
- indirizzo dell'ufficio di conciliazione

In caso di mancata accettazione della proposta, da parte del consumatore o di Sky, o qualora la Commissione non ritenga di poter individuare alcuna ipotesi o proposta di risoluzione della controversia, viene redatto un verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura; detto verbale sarà sottoscritto dai due conciliatori intervenuti.

Le Associazioni dei consumatori aderenti al Protocollo d'Intesa e Sky hanno individuato un periodo di sperimentazione di un anno della procedura di conciliazione paritetica; decorsi 6 mesi verrà convocato un tavolo tecnico per valutare l'andamento della procedura di conciliazione e valutare la possibilità di apportare eventuali modifiche alla procedura.

La fase di sperimentazione terminerà decorso un anno dalla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa e relativo Regolamento; terminerà quindi il 1 dicembre 2015.

Cittadinanzattiva

---

Sky Italia Srl

---