

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.392
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 / TIM X E SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB 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";

Viste la Delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Vista la Determina Corecom Emilia- Romagna n. 24/2017;

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"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2738);

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 26/03/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 25/05/2018 (Prot. AL.2018.32773).

L'istante lamenta di aver aderito nel mese di novembre 2015, tramite l'operatore Telecom Italia X (di seguito, TIM), all'offerta di Sky Italia X (di seguito, Sky) Adsl/Fibra ottica di TIM le cui condizioni dovevano prevedere la gratuità per 6 mesi e la cessazione del servizio senza costi in caso di mancata richiesta di rinnovo da parte dell'utente.

Ciò nonostante, l'istante riferisce che Sky ometteva di inviare fatture ma provvedeva a prelevare nel mese di gennaio 2016 la somma di Euro 13.99/Mese per un totale di Euro 264,01

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

- a) la cessazione del contratto senza oneri e costi;
- b) il rimborso della somma di Euro 264,01;
- c) lo storno totale dell'insoluto maturato e maturando;
- d) l'indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto di Euro 5/die dal mese di gennaio 2016 sino alla cessazione del contratto.

2. La posizione dell'operatore TIM

Va rilevato che all'udienza del 11 ottobre 2018 parte istante e TIM hanno raggiunto un accordo per la bonaria composizione del contenzioso nei termini indicati nel verbale d'udienza. La relativa posizione è stata quindi archiviata, con conseguente cessazione della materia del contendere tra le parti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La posizione dell'operatore SKY

L'operatore sky, con memoria difensiva, precisa che l'adesione all'offerta congiunta di Sky e TIM in questione, comportava la sottoscrizione di due distinti contratti, il contratto con TIM per i servizi di telefonia/voce e di connessione internet e il contratto con Sky per la fornitura dei servizi TV trasmessi attraverso adsl/fibra ottica di TIM, ferma restando la gestione separata dei servizi da parte di ciascun operatore, ognuno per la propria area di competenza.

Per quanto riguarda la componente Sky la cliente sceglieva la combinazione di pacchetti composta da Sky TV al costo scontato di € 14 anziché di € 19.90 per 24 mesi, come da modulo contrattuale inviato alla cliente e mai restituito firmata dalla stessa.

Segnala, inoltre, che solo con pec del 22/09/2017 inviata dal Centro Difesa Consumatori, la signora XXX contestava il pagamento dei canoni di abbonamento per il servizio di pay tv che – a suo dire – doveva invece essere gratuito per 6 mesi. Conseguentemente, con pec del 29/09/2017 Sky informava l'utente di aver provveduto a cessare con effetto immediato il contratto di abbonamento e a stornare le fatture emesse e non corrisposte per i canoni di luglio, agosto e settembre per complessivi € 41,98 nonostante la regolare fruizione del servizio da parte della signora XXX fino a tale data.

L'operatore, quindi, ritiene di aver agito in correttezza e buona fede nei confronti della signora XXX e chiede, pertanto, che vengano rigettate le richieste dalla stessa formulate.

4. 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) La richiesta sub a) di cessazione del contratto è da respingere. In primis, in quanto la richiesta è 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). Inoltre, come dichiarato dall'operatore con nota pec inviata all'istante il 26.09.2017, si è già provveduto autonomamente alla chiusura del rapporto. Fatto questo non contestato da parte istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) Anche la richiesta sub b) di rimborso dei costi accreditati all'utente da Sky per il servizio via ADSL/Fibra ottica di TIM non risulta accoglibile. L'utente, infatti, sostiene che in fase di conclusione del contratto le sarebbero stati accordati 6 mesi di gratuità del servizio ma non fornisce alcun riscontro, nemmeno al livello di principio di prova, di tale affermazione. Inoltre, la presenza di tale condizione di favore rispetto alle ordinarie clausole contrattuali non risulta dal contratto prodotto in atti da Sky. Conseguentemente, in linea con l'indirizzo dell'Autorità secondo cui in materia di onere della prova, «La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente» (delibera Agcom n. 70/12/CIR e nei medesimi termini CORECOM E.R. Determina 24/2017) l'istanza di rimborso non può che essere rigettata.

c) Il rigetto della domanda sub b) comporta la conseguente reiezione anche delle domande sub c) e d).

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. Respinge integralmente l'istanza di Ballardini 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom