

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2017.1.10.21.86
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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;

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"*;

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 38/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 19/10 e del Corecom Emilia-Romagna n. 45/11;

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2018.1027);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'emissione di una fatturazione non giustificata, la mancanza di trasparenza contrattuale e costi per recesso nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 14.04.2016 veniva contattata da un'operatrice Sky che proponeva l'offerta Home Pack (Sky + Fastweb), suggerendo di disdire il contratto con Fastweb intestato al figlio dell'istante e stipulandone uno nuovo a nome della scrivente;
- che in seguito, in data 27.04.2016, l'istante veniva contattata da un'operatrice Fastweb, che proponeva una nuova offerta, attivabile solo nel caso in cui venisse effettuata disdetta dal contratto summenzionato, Home Pack, entro due giorni al fine di non incorrere in penali;
- che, essendo all'estero e quindi impossibilitata a svolgere le azioni richieste, aveva acconsentito affinché l'operatrice provvedesse in tal senso;
- che l'operatrice non provvedeva come da accordi e che quindi la scrivente riceveva doppia fatturazione da aprile ad agosto 2016;
- che l'istante nonostante i numerosi reclami, ad esempio quello del 21.09.2016, continuava a pagare tutte le fatture per non subire pregiudizi;
- alla luce di quanto esposto precisa che la vicenda con Fastweb è stata risolta in sede di conciliazione paritetica;

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

- a) lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica del recupero del credito;
- b) il rimborso delle fatture Home Pack del 05.07.2016 e del 05.08.2016, quest'ultima erroneamente pagata due volte, per Euro 428,31;
- c) le spese di procedura quantificate in Euro 150,00 ex art. 19 delibera 173/07/Cons.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all'udienza né depositava documentazione.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) relativa allo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica del recupero del credito e la domanda b) relativa alla richiesta di rimborso delle fatture Home Pack del 05.07.2016 e del 05.08.2016, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte, per i seguenti motivi.

Preso atto che l'operatore non ha partecipato né all'incontro di conciliazione né all'incontro ex art. 16 comma 4 del Regolamento Agcom n. 173/07/CONS, non è dato tuttavia accertare dai documenti allegati dall'istante quali fatture risultino insolute e quali corrisposte e anche quali siano gli importi corrisposti, in quanto mancano le evidenze della corresponsione stessa, ad esclusione di un bollettino postale che riporta a mano la scritta "*pagato 08.03.2016*", ma senza timbro di ufficio postale o banca.

Dalla documentazione agli atti non emerge alcuna richiesta di recesso che fondi la richiesta di storno delle fatture, nonostante nel doc. 7, l'istante comunichi a un non ben identificato soggetto di aver inviato disdetta dal pacchetto Home Pack in data 02.05.2016, disdetta che non emerge agli atti. Non emergono ricevute di invio da cui si possa evincere il soggetto a cui è stata inviata né la data di invio.

È presente agli atti la stampa di una chat con l'operatore, ma relativa alla comunicazione degli estremi di pagamento di una fattura. Sul punto vale la pena ricordare la giurisprudenza dell'autorità: "*qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante*" (delibera Agcom n. 38/12/CIR) ed ancora "*Qualora l'utente, lamentando la mancata applicazione del piano telefonico concordato con l'operatore, chieda il rimborso di quanto indebitamente fatturato, ha l'onere di provare l'addebito e il successivo pagamento degli importi contestati. In mancanza di*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tale prova, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento” (delibera Corecom Lazio n. 19/10).

L'istante peraltro non ha prodotto alcun reclamo in punto alle contestazioni effettuate. Sul punto va ricordato che la delibera Agcom n. 179/03/CSP che definisce il “reclamo” come *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”* ed ancora: *“Non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture.”* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 45/11).

B) La domanda c) relativa alla richiesta di spese di procedura, deve essere respinta. Non possono essere riconosciute spese di procedura a seguito della soccombenza relativamente alle domande principali.

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) Rigetta l'istanza di Mantovani 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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom