Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.57
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 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

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 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 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";

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.14);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e la mancata risposta al reclamo da parte 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:

- in data 24.05.2013, con un'operatrice Fastweb, aderiva ad una proposta telefonica che prevedeva una fattura unica SKy e Fastweb X con il servizio Home Pack ad euro 29,00 mensili onnicomprensivi;
- nella prima fattura veniva addebitato un costo diverso da quello previsto;
- venivano inviati reclami chiedendo il ricevimento delle condizioni contrattuali e la registrazione effettuata per telefono;
- in data 28.06.2013 veniva comunicato che, essendo già cliente, la promozione non poteva essere attivata alle condizioni previste poiché certe condizioni erano riservate solo ai nuovi utenti;
- in data 05.08.2013 veniva inviata raccomandata per contestare l'accaduto ma non seguiva nessuna risposta.

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

a) rimborso di quanto pagato e non dovuto;

b) indennizzo per mancata risposta a reclamo;

c) rispetto delle condizioni contrattuali oppure recesso senza penali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore espone che l'istante era titolare di un abbonamento Sky già dal 2.03.2012 (abbonamento n. 13958216). L'adesione all'offerta denominata Home Pack prevedeva l'attivazione da parte dell'operatore Fastweb dei servizi di telefonia e internet ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento Sky. L'offerta infatti è disciplinata da due distinti contratti e, dunque, Sky ha continuato a fatturare lo stesso canone previsto per la combinazione dei pacchetti scelti dall'istante, di cui ha sempre regolarmente fruito. Viene precisato che l'offerta Home Pack di Sky e Fastweb assicura il coordinamento dei servizi ma resta ferma la gestione separata di ciascun operatore. Riguardo al reclamo si evidenzia che alla comunicazione via e-mail si rispondeva prontamente. Viene precisato che il servizio non è più attivo per il mancato pagamento di tre fatture.

3. Motivazione della decisione

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

a) Le richieste dell'istante meritano una trattazione congiunta e vengono rigettate. Alla luce dalla documentazione in atti non si rilevano profili di responsabilità in capo all'operatore Sky. Infatti, l'istante era già cliente Sky e usufruiva dei servizi regolarmente. La sottoscrizione dell'offerta Home Pack con l'operatore Fastweb era dedicata ai nuovi clienti, sia Sky che Fastweb, e si riferiva ad un pacchetto base. L'adesione a detta offerta non ha comportato variazioni sul canone di abbonamento preesistente che prevedeva la combinazione di "tre generi più cinema" al costo di euro 39,00, e, pertanto, si continuava a fatturare lo stesso canone. Inoltre, agli atti vengono allegati alcuni reclami dell'istante, ma solo la mail del 27.06.2013 è stata inviata a Sky, a cui è seguita risposta in data 28.06.2013. Alla luce di quanto detto si ritiene di non riscontrare profili di responsabilità in capo a Sky e, dunque, si rigettano le richieste dell'istante.

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 Maltoni nei confronti della società SKY ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza