

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.447
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2017 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

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;

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";

Vista la delibera AGCOM 70/12/CIR;

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.2017.1795);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'errata fatturazione e l'illegittima interruzione dei servizi 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:

- ☒ di aver aderito ad un'offerta denominata "Home Pack" dei gestori Sky e Fastweb X (di seguito Fastweb) per servizi televisivi a pagamento e per telefonia fissa e ADSL, le cui condizioni contrattuali prevedevano la fornitura di servizi di telefonia fissa, internet illimitato e servizi televisivi Sky, ad un prezzo fisso mensile, scontato;
- ☒ di aver richiesto a Fastweb il trasloco della linea all'inizio di novembre 2014, tramite modulo precompilato;
- ☒ di aver subito alcuni disagi riguardo il trasloco con la linea telefonica a causa dei ritardi, fino a gennaio 2015, quando un tecnico Fastweb rileva problemi tecnici per l'espletamento del trasloco, e quindi l'istante presenta disdetta nei confronti di Fastweb;
- ☒ di aver ricevuto diverse fatture di Fastweb per un servizio non usufruito e, in particolare, per la fattura di €182,39 del 05.04.2015, fattura pagata parzialmente per la sola parte riconosciuta, cioè quella nei confronti dei servizi Sky (euro 157,00 per i canoni di aprile e maggio);
- ☒ di essere stata contattata da Sky a metà maggio 2015 e che l'operatore comunicava che risultavano insolvenze relativamente al pacchetto HomePack;
- ☒ l'istante in quell'occasione ribadiva che non era più cliente con il contratto Home Pack dal 17.03.2015 – data di presa in carico della disdetta da parte di Fastweb;
- ☒ di aver inviato a Sky, successivamente all'invio della disdetta a Fastweb, fax per comunicare e richiedere fatturazione separata vista la chiusura della posizione con l'operatore Fastweb;
- ☒ a seguito di GU5 nei confronti di Sky, il servizio disattivato in data 20.05.2015 è stato riattivato in data 28.05.2015.

In base a tali premesse, e nei confronti di Sky, l'utente ha richiesto:



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) indennizzo per sospensione dei servizi dal 20.05.2015 al 28.05.2015;
- b) indennizzo per tutti i danni subiti e disagi, le errate informazioni ricevute, il tempo perso e ogni altro disagio.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky, nella propria memoria, ha ripreso quanto già dichiarato nelle memorie e documentazioni relative all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo ex art.5 del 28.05.2015, in particolare afferendo che il servizio di pay tv relativo al contratto Sky interessato, è stato ripristinato in data 28.05.2015, segnalando che la contestazione sollevata dall'istante si riferisce esclusivamente ad un prodotto/servizio fornito dall'operatore telefonico Fastweb, quindi, non di competenza della scrivente società che si occupa solo della fornitura del servizio di pay tv (non oggetto della contestazione di GU14) e non è, pertanto, responsabile di quanto segnalato. Specifica che l'offerta Home Pack è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb, ferma restando poi la gestione separata degli stessi da parte di ciascun operatore.

2. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile anche nei confronti di Sky. Tanto premesso, in relazione alla domanda b), si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Va altresì considerato che in data 19.11.2015 si è tenuta udienza ex art. 16 comma 4 delibera 173/07/CONS in cui l'utente ha conciliato la propria posizione con Fastweb e Telecom Italia S.p.A.

A) La domanda a) va rigettata. In particolare, l'utente ha lamentato un disservizio dovuto al trasloco richiesto a Fastweb e l'emissione di fatturazioni ingiustificate, senza né allegare né indicare precisamente le fatture, oggetto di contestazione ed i relativi importi al fine di individuare un intervallo temporale di riferimento, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità. Le condizioni generali di contratto per l'offerta Home Pack, prevedono chiaramente all'articolo 2 che: “[...] *Il cliente prende atto ed accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei servizi Fastweb o dei servizi Sky costituenti l'offerta Home Pack, comporta il decadimento automatico di quest'ultima. [...] Nel caso di decadimento il cliente prende atto e accetta che il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento [...]*”. Pertanto, il contratto con Sky è proseguito, non avendo l'istante allegato nessun reclamo/comunicazione inviata all'operatore Sky, anzi nella ricostruzione dei fatti allegata all'UG la stessa dichiara: “*segnalo inoltre che nessun problema ho invece riscontrato con Sky Italia Srl*”. L'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito, né della presunta responsabilità dell'operatore. A tal proposito la delibera n. 70/12/CIR AGCOM ha stabilito, in materia di onere della prova che “*La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture [...]*”. Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto a) derivando la sospensione, dalla problematica relativa al trasloco richiesto a Fastweb X, come del resto emerso dalla procedura GU5 e come si evince dalla descrizione dei fatti effettuata in sede di deposito di istanza UG da parte dell'utente.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 la domanda promossa dalla signora Flaborea nei confronti di Sky Italia X.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom