

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.681
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 n. 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";

Vista delibera Agcom n. 68/16/CIR;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.834);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato una fatturazione non giustificata relativamente ai servizi erogati da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 27.02.2016 veniva contattato da un promoter Telecom Italia X (di seguito Telecom), precisando che è sempre stato utente Telecom;
- che il contratto proposto prevedeva il costo di Euro 29,90 al mese per i seguenti servizi: telefonate illimitate, internet flat e il servizio Sky per 14 giorni in prova;
- che acconsentiva quindi all'offerta telefonica e che in data 16.03.2016 il servizio veniva attivato;
- che in data 26.03.2016, non essendo interessato al servizio Sky, provvedeva a restituire il decoder e rinunciare all'offerta di pay-tv;
- in seguito, di aver ricevuto in addebito sul conto corrente in data 27.04.2016 Euro 17,60 e in data 27.05.2016 Euro 13,99 relativi ai servizi Sky;
- inoltre rileva di aver riscontrato una notevole differenza tra i costi prospettati al momento dell'accettazione e quelli addebitati, e che, in tal senso, il call center di Telecom non dava alcuna soluzione in merito;
- che, quindi, ha richiesto il ritorno al contratto precedente e di aver ricevuto la fattura RH03933879 di Euro 155,82 recante "contributo attivazione" e "annullamento sconti per cessazione anticipata".

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

- a) storno fattura Telecom RH03933879 di Euro 155,82;
- b) rimborso di Euro 31,59 per servizi Sky;



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

- c) indennizzo per applicazione pricing errato;
- d) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.06.2016.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che nel mese di febbraio l'istante ha aderito tramite l'operatore Telecom all'offerta Sky via Adsl/Fibra di Tim, l'offerta nella fattispecie è regolata da due contratti distinti, con Telecom per i servizi di fonia e internet e con Sky per i servizi Tv.
- fa presente che il contratto prevedeva la fruizione del pacchetto Sky Tv al costo promozionale di Euro 14,00 anziché 19,90 per 24 mesi con modalità di domiciliazione bancaria mensile;
- fa presente inoltre, che ricevuta la domanda di conciliazione, di aver tentato di contattare l'associazione di consumatori rappresentante dell'istante al fine di definire bonariamente la situazione, senza esito;
- segnala di aver provveduto a cessare l'abbonamento stornando le fatture aperte e emettendo un assegno per i canoni richiesti a rimborso dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda b) è da rigettare.

Con riguardo alla richiesta di restituzione della somma di 31,59 Euro, risulta cessata la materia del contendere in quanto l'operatore risulta abbia inviato, come agli atti, assegno circolare a titolo di rimborso del canone di abbonamento relativo alla competenza dal 24.03.2016 al 31.05.2016 in data 28.03.2016, e che risulta non contestato in punto dall'istante.

- b) Le domande a), c) e d) sono da trattare congiuntamente e da rigettare.

L'istante chiede a Telecom l'annullamento della fattura RH03933879.



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

Si rileva che con Telecom Italia la controversia è stata conclusa in sede di conciliazione in data 22.09.2016 e che quindi non può essere oggetto di istanza di definizione, come d'altra parte sottolinea anche l'istante stesso in una comunicazione via mail. Inoltre si rileva che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere corrisposta, essendo il reclamo in atti, inviato nei soli confronti di Telecom.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per l'applicazione di un pricing scorretto, interpretando lo stesso quale richiesta di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, tenuto conto che, così come prospettata, trattasi di fattispecie non previste dal *Regolamento sugli indennizzi* quali disservizi suscettibili di indennizzo, la stessa non può comunque essere accolta in quanto la rimostranza è stata avanzata nei confronti di Telecom, come da relazione sui fatti allegata al GU14 e come peraltro risulta da reclamo allegato in atti, con la quale la controversia risulta conclusa in data 22.09.2016 in sede conciliativa.

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

Rigetta l'istanza di Guarnaccia 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