

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.661
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

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"*;

Vista la delibera Agcom n. 334/03/CONS;

Vista la delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14;

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

email 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.2018.816);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essersi accorto della doppia fatturazione e dello slittamento dei pagamenti da marzo e dicembre.

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

- a) La restituzione di 16 canoni addebitati con doppia fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene la legittimità del suo operato e rileva quanto segue:

- che in data 21.01.2006 l'istante stipulava un contratto di abbonamento residenziale a 34,00 euro al mese per i servizi denominati Mondo Sky e Cinema, indicando come metodo di pagamento il conto corrente bancario a periodicità annuale, come da condizioni generali art. 3.4;
- che in data 27.01.2006 veniva attivato il servizio;
- che la prima fattura n. 450770994 del 31.01.2006, comprendeva il periodo dal 27.01.2006 al 31.01.2006 e il periodo annuale dal 01.02.2006 al 31.01.2007
- che a novembre 2009 l'istante aderiva all'offerta HD SKY al costo una tantum di euro 49,00 che ha comportato l'emissione della fattura n. 410815779 del 05.12.2009, comprendente sia detto costo che l'abbonamento annuale dal 01.12.2009 al 30.11.2010
- che, visto che in precedenza (febbraio 2009) era già stata emessa fattura annuale, la n. 400664592 per periodo 01.02.2009 – 31.01.2010, l'operatore provvedeva ad emettere una nota di credito del 05.12.209 in riferimento al periodo 01.12.2009 – 01.02.2010;



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

- rileva infine che la modalità e periodicità del pagamento è rimasta invariata ma ha subito solo un cambio di decorrenza.

Conclude che quindi non si tratta di doppia fatturazione, ma che la richiesta di una nuova offerta ha comportato l'emissione di una nuova fattura comprensiva del costo dell'offerta stessa e relativa emissione di nota di credito e di rimodulazione della decorrenza dell'annualità.

Non concorda quindi sulla lamentata doppia fatturazione contestata dall'istante.

Precisa inoltre che detta memoria non può essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica né assoggettamento alla disciplina settoriale.

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.

In via preliminare viene rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata da Sky relativa alla propria qualificazione come operatore di comunicazione elettronica e di assoggettamento alla disciplina di settore, riportando, qualora fosse necessario, il testo delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) in cui, relativamente ai principi e criteri generali si legge che: "Il Regolamento si applica alle controversie fra utenti finali e operatori di comunicazioni elettroniche (art. 2, c. 1). E' utente finale qualsiasi soggetto che non fornisca a sua volta reti o servizi di comunicazione elettronica, a prescindere dalla sua qualità di consumatore, società, associazione e così via (la differenza sarà tra utenti consumer, business, etc). In ogni caso, se un'associazione (per esempio di consumatori) intende agire cumulativamente per i propri associati, deve avere le deleghe di ciascuno di essi. Nella definizione di operatore, invece, rientrano tutte le società autorizzate a fornire servizi di comunicazione elettronica, ivi compresi i servizi televisivi a pagamento, reti o risorse correlate (risorsa correlata è, per esempio, un accesso condizionato a certi servizi o una guida elettronica ai programmi). Le controversie tra SKY Italia ed i propri abbonati rientrano nell'applicazione del Regolamento, anche in virtù della espressa previsione dell'articolo 3, della delibera dell'Autorità n. 334/03/CONS."



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) La domanda a) deve essere rigettata per i seguenti motivi:

In ossequio al principio espresso ex art. 1218 cod. civ, al creditore istante sarà sufficiente allegare l'inesatto adempimento dell'obbligazione, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti "doppi" senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, limitandosi a depositare uno schema da lui predisposto riportante numero fattura, data, e importo, e i tabulati parziali degli addebiti bancari, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto contestato. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, ovvero il contratto, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del servizio addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

Si evince infine dallo schema delle fatture, che il periodo lamentato va dal 2007 al 2013. In tal senso si ricorda che la prescrizione, in questo caso quinquennale, decorre qualora l'interessato non abbia esercitato nel termine previsto dalla Legge.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo ovvero alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al Corecom.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la restituzione delle somme corrisposte all'operatore non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, considerata la mancanza delle fatture contestate che potesse consentire di circoscrivere il periodo di riferimento e gli importi contestati; sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).



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

Inoltre, l'operatore ha già provveduto ad emettere la nota di credito del 05.12.209 in riferimento al periodo 01.12.2009 – 01.02.2010, fatto questo non contestato da parte 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

Rigetta l'istanza di XXX 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom