

DELIBERA N.	8/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1153
LEGISLATURA	X

Il giorno 27/02/2015 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X SEGATO / 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";

Visti gli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile;

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 Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.443);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27/02/2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancanza di trasparenza contrattuale e la conseguente fatturazione di importi non dovuti 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:

- L'istante ha sottoscritto in data 18.11.2011 il contratto "Sky e Fastweb bundle"; il servizio commerciale gli aveva comunicato che l'offerta prevedeva l'erogazione gratuita del servizio Fastweb, ed altresì la gratuità dell'attivazione del servizio Sky.
- Fastweb non ha mai attivato il servizio, ma con questo operatore è stato raggiunto un accordo in fase conciliativa all'udienza del 7 novembre 2012, pertanto l'utente non ha reiterato nel formulario GU14 le domande contro Fastweb.
- Permane invece il contenzioso con Sky, avente ad oggetto il pagamento dei costi di attivazione del servizio.

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

- a) il rimborso delle somme pagate e non dovute;
- b) un indennizzo per il disagio.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky si è costituita contestando integralmente le richieste dell'utente.

L'offerta bundle Sky e Fastweb sottoscritta dall'utente prevedeva, tra le altre condizioni: "costi di attivazione e di installazione dell'impianto satellitare (servizio pronto Sky) inclusi, con il contestuale adeguamento dell'impianto per l'utilizzo di un decoder MySkyHD".

In data 23 novembre 2011, un tecnico Sky si è recato presso l'abitazione del sig. Segato per effettuare l'installazione dell'impianto. Il sig. Segato chiedeva che al posto dell'installazione standard (e cioè quella del "servizio pronto Sky", inclusa nel prezzo dell'offerta), venisse effettuata l'installazione dell'impianto sul tetto. Per tale tipo di installazione è previsto un contributo una tantum di euro 29,25.



Inoltre il sig. Segato ha chiesto al tecnico di effettuare la canalizzazione sottotraccia dell'impianto, ed anche questo lavoro non rientra tra quelli previsti nel "servizio pronto Sky", incluso nel prezzo dell'offerta, ma costituisce prestazione aggiuntiva avente un costo di euro 40,33.

Sky non ha ricevuto alcun reclamo o contestazione da parte del sig. Segato degli importi fatturati per l'attivazione del servizio ed è venuta a conoscenza della problematica solo con l'inizio della procedura avanti al Corecom.

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.

Dalla documentazione prodotta in atti (e, segnatamente, dalla fattura n. 602422293 del 5.12.2011) risulta che Sky non ha richiesto alcun importo per l'installazione standard dell'impianto satellitare, né per l'attivazione del servizio, fatturando soltanto le voci per i lavori aggiuntivi richiesti dal cliente al momento dell'installazione, e cioè euro 29,25 per l'installazione a tetto ed euro 40,33 per la canalizzazione sottotraccia.

Occorre verificare se anche tali voci fossero o meno ricomprese nell'offerta sottoscritta dall'utente.

E' bene chiarire, in primo luogo, che il fatto che tali lavori siano stati effettivamente eseguiti presso l'abitazione del sig. Segato non è stato contestato dall'utente.

Quanto al contratto sottoscritto si può osservare quanto segue.

Dalla lettura del documento denominato "richiesta di abbonamento residenziale bundle Sky e Fastweb", sottoscritto dall'utente e dallo stesso prodotto in atti, risulta chiaramente indicato che mentre il costo di installazione standard, denominato Pronto Sky (di euro 144,10), e il contributo di attivazione (di euro 59,00) erano gratuiti in quanto ricompresi nell'offerta che prevedeva uno sconto di euro 203,10 (e cioè, appunto euro 144,10 + euro 59,00), l'installazione a tetto era indicata tra i contributi una tantum al costo di euro 29,25.

Inoltre, dalla lettura del documento denominato "Ordine di lavoro per installazione residenziale", pure prodotto dall'utente, risulta che lo stesso abbia richiesto la canalizzazione sottotraccia, per la quale nel modulo era indicato il costo di euro 40,33.



In calce a tale documento peraltro si legge: “l’importo effettivo è determinato dalla somma dei prezzi unitari delle attività accessorie effettuate e dall’importo dell’impianto a tetto pari a euro 29,25, se eseguito. L’importo verrà addebitato in fattura”.

Alla luce di tutto quanto sopra la contestazione dell’utente circa gli importi fatturati per l’installazione dell’impianto risulta essere infondata, in quanto le predette voci non erano incluse nell’offerta sottoscritta dall’utente.

Deve parimenti essere respinta la richiesta di indennizzo, che risulta, oltre che infondata per le ragioni sopra esposte, anche del tutto generica e non motivata.

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l’istanza di X Segato 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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

