

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.549
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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 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. 276/13/CONS (Linee guida);

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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. 051 527.7628

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.2018.2188);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

Come già successo in passato (gennaio 2016), il rid relativo alla fattura del 28.07.2017 non andava a buon fine; non appena avvertito di ciò dalla banca, effettuava il bonifico in data 08.08.2017, che, tuttavia, non veniva contabilizzato dagli addetti, nonostante svariati reclami telefonici.

Il 28.08.2017 scadeva la fattura successiva e, pur in pendenza di reclamo, il 31.08.2017 il servizio fisso, l'adsl e i tre mobili venivano sospesi per morosità.

Immediatamente, eseguiva il bonifico il 01.09.2017 (e, a seguito di ciò, il servizio Sky veniva riattivato), tuttavia, per stessa ammissione di Sky, non ne veniva data comunicazione a Fastweb e, pertanto, il disservizio dei telefoni permaneva fino al 05.09.2017.

In data 15.09.2017 comunicava a Sky l'intenzione di non volersi più avvalere del servizio Pay TV.

Il 26.09.2017 Fastweb sospendeva di nuovo il servizio fino al 29.09.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) indennizzo per ingiustificata sospensione di tre linee mobili, una fissa e adsl per complessivi 9 gg. (periodi 31.08/05.09 e 26.09/29.09, anno 2017);
- 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 3) rimborso euro 9,90 + euro 21,00 inseriti in fattura a titolo di costi di riattivazione.

2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Sky non compare in udienza di conciliazione, né in udienza di discussione, e non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro). Fastweb raggiunge con l'istante accordo transattivo in data 25.10.2017.

3. 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.

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante chiede a Sky un indennizzo per ingiustificata sospensione di tre linee mobili, una fissa e adsl per complessivi 9 gg. (periodi 31.08/05.09 e 26.09/29.09, anno 2017).

L'utente, evidenziando la trilateralità del contratto (istante + Sky + Fastweb), attribuisce la responsabilità del perdurare della sospensione della fornitura del servizio dei tre cellulari, del telefono fisso e del servizio internet, a Sky, che avrebbe omesso di comunicare a Fastweb l'avvenuto pagamento delle fatture scadute.

Tuttavia, le Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky e Fastweb (applicabili alla fattispecie in esame e prevalenti sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Fastweb e sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Sky (art. 1.2)), recitano:

- l'“Offerta Sky e Fastweb” è costituita da un insieme di servizi, ed, in particolare, dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società Fastweb X e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia X (art. 1.1);

- i Servizi Fastweb e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società Fastweb X e dalla società Sky Italia X sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto ed ulteriori documenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale,

prevedono, all'art. 6.2, che “nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi Fastweb e Sky inclusi nell'“Offerta Sky e Fastweb” alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società Fastweb e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato” e, all'art. 7.1, che “Fastweb e Sky mettono a disposizione del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ciente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'“Offerta Sky e Fastweb”, al quale il Ciente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi Fastweb e Sky. Tale Servizio Clienti unico gestirà solo ed esclusivamente i Clienti che hanno aderito all'“Offerta Sky e Fastweb””.

Dalla disciplina sopra riportata non sembra emergere, in capo a Sky, alcun obbligo informativo nei confronti di Fastweb, ma, al contrario, l'assoluta autonomia delle rispettive posizioni nell'ambito del contratto e della sua esecuzione.

Nessuna responsabilità pare, dunque, potersi imputare a Sky, contrariamente a quanto ritenuto dall'istante, tenuto conto, tra l'altro, dell'attivazione, in favore del cliente, del suddetto Servizio Clienti unico, dedicato alla gestione dell'“Offerta Sky e Fastweb”, cui potere rivolgere informazioni, richieste e reclami relativi ad entrambi i servizi (Fastweb e Sky).

Ciò premesso, risulta del resto agli atti, la transazione datata 25 ottobre 2017, intervenuta con Fastweb, e, dunque, con l'operatore cui fanno capo i servizi di cui l'istante lamenta l'avvenuta sospensione, con la quale, al fine di giungere ad una soluzione totale della controversia, si dispone l'azzeramento della posizione contabile e debitoria e il pagamento della somma di euro 50,00.

Per le ragioni esposte, altro non pare dovuto all'istante da parte di Sky.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Dalla documentazione in atti infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti dell'operatore e non riscontrato da parte di quest'ultimo.

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*“Contenuto e qualificazione delle istanze”*) 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 primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni".

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, né, ovviamente, sono state oggetto di contraddittorio nel corso dell'udienza di conciliazione.

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 Malaspina nei confronti di 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom