

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2017.1.10.21.283
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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";



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

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”*;

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 dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato un problema di fatturazione nei confronti della società Sky Italia X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Sky. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 28.11.2016 formulava una richiesta di abbonamento residenziale Sky con installazione prevista per il 19.12.2016 come concordato con l’operatore nel punto vendita;
- in data 14.01.2017 tramite PEC, segnalava a Sky alcuni errori presenti sulla fattura n. 200857822 del 5.01.2017: fattura mensile e non bimestrale, addebito consumi non ancora effettuati, fattura inviata dopo la sua scadenza, addebito di deposito cauzionale non dovuto. Lo stesso reclamo veniva poi riproposto con pec del 16.02.2017 per la fattura n. 201784182 del 5.02.2017;
- con PEC del 17.02.2017, Sky dichiarava di non accogliere il reclamo minacciando l’interruzione del servizio e l’addebito di penali costringendo così parte istante a pagare anche l’ultima fattura non ancora scaduta;



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

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'adeguamento delle fatture a quanto contrattualmente concordato, in particolare:

- a) fatturazione bimestrale;
- b) fatturazione solo dei consumi effettuati con pagamento a fine mese;
- c) invio della fattura con congruo anticipo rispetto alla sua scadenza;
- d) restituzione del deposito cauzionale non dovuto;
- e) la corresponsione degli indennizzi di legge e il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Sky non ha presenziato all'udienza di discussione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto attiene le richieste sub a), b) e c) (fatturazione bimestrale, fatturazione solo dei consumi effettuati con pagamento a fine mese e invio della fattura con congruo anticipo rispetto alla sua scadenza), le stesse non possono trovare accoglimento in quanto volte ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).



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

- b) per quanto concerne la richiesta sub d) relativa alla restituzione del deposito cauzionale non dovuto, la stessa trova accoglimento. Seppure le condizioni generali di contratto prevedano l'incasso di un deposito cauzionale che viene restituito alla cessazione del contratto e a fronte della restituzione dei materiali forniti in comodato d'uso gratuito, la richiesta di abbonamento residenziale depositata da parte istante non reca alcuna specifica in tal senso lasciando vuota la parte ad esso dedicata.

Sky non ha presenziato all'udienza di conciliazione, né a quella di discussione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento. Vale pertanto quanto affermato dall'AGCOM al punto III.4.2 della delibera 276/13/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento e l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto il proprio onere della prova e non avendo Sky fornito alcuna prova, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante. Sky pertanto dovrà provvedere alla restituzione del deposito cauzionale pari ad euro 60,00.

- c) la richiesta sub e) relativa alla corresponsione degli indennizzi di legge e rimborso delle spese di procedura, trova parziale accoglimento. Per quanto concerne la richiesta di indennizzi, la stessa non può essere accolta in quanto relativamente le doglianze di cui trattasi, non sono previste nel Regolamento Indennizzi. Per quanto invece concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) tenuto conto della mancata partecipazione di Sky a tutto il procedimento, di conciliazione e di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo mentre parte istante ha presenziato in sede di udienza.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto



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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Brazioli nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
I. di euro 60,00 (sessanta/00).
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Corecom

Dott.ssa Rita Filippini



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