

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	44/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1846
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 giugno 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

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 di 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;



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 Patrizia Comi (NP.2016.1445);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22/06/2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver subito da parte di Sky Italia XX (di seguito Sky) un'errata fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- nel luglio 2012 ha richiesto la migrazione della propria utenza fissa da Telecom a Fastweb;
- contestualmente ha sottoscritto con Fastweb e Sky una proposta di abbonamento denominata Home Pack relativa ai servizi telefonici (voce e internet, offerta Fastweb *Super Surf* al costo di euro 45,00 mensili) e di pay tv;
- nonostante le conferme, la portabilità non è stata effettuata nei termini previsti;
- Fastweb ha provveduto, nelle more, a fornire un numero provvisorio all'utente, mentre Telecom ha continuato ad emettere le fatture;
- quanto alle fatture Fastweb – Sky, le stesse si sono rivelate di importi ben maggiori rispetto a quanto pattuito.

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

- 1) l'indennizzo per il grave disagio subito;
- 2) l'indennizzo per "tutti i giorni passati senza poter usufruire della linea telefonica (dal 4 settembre 2013 sino a fine novembre 2013)";
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso "di quanto pagato in più nelle fatture emesse da Fastweb + Sky";
- 5) lo storno totale "delle fatture insolute Telecom";
- 6) il ritiro della pratica di recupero del credito;



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

- 7) la conferma da parte di Fastweb che non verranno emesse fatture in relazione all'utenza provvisoria;
- 8) la conferma che la vicenda "risulta chiusa" e che:
 - a. il numero telefonico verrà mantenuto in Fastweb;
 - b. il contratto rispetterà quanto concordato;
 - c. non è più in essere alcun rapporto contrattuale con Telecom;
 - d. le fatture Fastweb + Sky corrisponderanno "alle cifre chiaramente indicate sul contratto".

2. La posizione dell'operatore

La memoria difensiva depositata da Sky è da considerarsi irricevibile in quanto non trasmessa a tutte le parti coinvolte nel procedimento, in violazione dell'art. 16, comma 2 del Regolamento.

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.

- a) Le domande avanzate sub 2), 5), 7) e 8) devono essere respinte. Le domande sub 2), 5) e 7) sono infatti rivolte a Telecom e a Fastweb che non sono più parte dell'odierna controversia avendo raggiunto con l'istante in sede di udienza di discussione un accordo conciliativo, in forza del quale l'intestato Corecom ha disposto l'archiviazione del procedimento tra le medesime parti per cessazione della materia del contendere e la prosecuzione dello stesso nei soli confronti di Sky. Analoga motivazione è posta a fondamento del rigetto delle richieste formulate sub 8a) e sub 8c). Per quanto attiene alla domanda sub 8) in generale, questa deve essere respinta in ogni sua parte in quanto le richieste ivi contenute sono del tutto generiche e – al pari della domanda sub 7) - non riconducibili ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi e comunque volte ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento.
- b) Le domande sub 1), 4) e 6) vanno trattate congiuntamente e sono da rigettare. Nel merito, in via preliminare si rende necessario precisare che entrambe le parti non hanno pienamente



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

assolto l'onere probatorio incombente rispettivamente su ciascuna e che pertanto la ricostruzione dei fatti è risultata difficoltosa e comunque lacunosa. In particolare, a fronte di una ricostruzione delle condizioni economiche del rapporto contrattuale in contestazione come effettuata dall'istante, non è stato possibile trovare riscontro della medesima nell'ambito della documentazione contrattuale versata in atti dalla stessa parte istante. Inoltre in ragione della mancata indicazione delle somme poste ad oggetto della richiesta di rimborso, qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. In particolare, dalla fatturazione prodotta dall'istante, relativa all'offerta Home Pack ed emessa congiuntamente da Sky e da Fastweb tanto per i servizi pay tv quanto per i servizi di telefonia e internet, non è possibile distinguere le singole voci di addebito, oggi in contestazione, relative al servizio fornito da Sky. Infatti, pur se la fatturazione appare "congiunta", la tipologia di offerta denominata Home Pack è disciplinata da due distinti contratti, entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti dei due operatori, e comporta la gestione separata degli stessi da parte di ciascun gestore. D'altro canto la memoria di Sky, come sopra rilevato al punto 2, non risulta utilizzabile ai fini dell'istruttoria. Pertanto, per quanto già sopra rilevato e cioè il mancato riscontro probatorio dei costi effettivamente applicati, nessuna pronuncia sul rimborso può essere emessa, con conseguente rigetto della richiesta formulata sub 4); allo stesso modo per le medesime ragioni non risulta accoglibile la richiesta sub 6) di ritiro della pratica di recupero del credito né la richiesta sub 1) di liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, posto che quest'ultima è del tutto generica e non corrispondente ad alcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.

- c) Quanto infine alla domanda sub 3), deve disporsi il rigetto della stessa in quanto dalla documentazione in atti non risulta che l'utente abbia avanzato alcun reclamo nei confronti di Sky in relazione al servizio pay tv.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. 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.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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