

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.287
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 CONTROVERSA 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";

Viste la delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14 e la delibera Corecom Umbria Delibera n. 14/12;

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. 051 527.6390

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.2017.2696);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

a) La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) il prelievo dalla propria carta di credito di importi illegittimamente fatturati, nonché la mancata lavorazione della disdetta da parte del gestore. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver avanzato, in data 04.11.2014, disdetta all'operatore a mezzo raccomandata A/R, specificando la volontà di recedere qualora non fosse stato possibile effettuare il trasloco del servizio dall'abitazione di Melzo a quella di Campogalliano;
- di essere stato in un primo momento rassicurato dal Servizio clienti dell'operatore e di aver appreso successivamente che il trasferimento del servizio non sarebbe stato attuabile;
- di aver restituito tardivamente il modem a causa del comportamento del gestore, subendo vari disagi tra cui solleciti di pagamento e prelievi indebiti sulla propria carta di credito.

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

- a) il rimborso di 300,00 euro per gli indebiti prelievi dalla carta di credito, nel periodo dicembre 2014 – agosto 2015, per la fornitura di un servizio di cui non ha mai usufruito;
- b) l'indennizzo per il disagio e le spese sostenute;
- c) la corresponsione delle spese di procedura che si quantificano in 150,00 euro, considerata anche la mancata partecipazione di Sky all'udienza di conciliazione.



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

2. La posizione dell'operatore

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

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, la richiesta di restituzione di 300,00 euro per gli importi illegittimamente prelevati del gestore dalla carta di credito dell'istante, nel periodo dicembre 2014 – agosto 2015, non può trovare accoglimento in questa sede perché del tutto generica e non supportata da documentazione utile a ricostruire la vicenda e provare le dichiarazioni di quanto asserito dall'istante. Si rileva, infatti, una ricostruzione dei fatti imprecisa a fronte di un'istanza non corredata del contratto, di alcuna comunicazione di disdetta nei confronti del gestore, delle fatture oggetto di contestazione e del dettaglio della lista movimenti della carta di credito dell'istante, da cui poter desumere una qualsiasi responsabilità in capo al gestore. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom, per ottenere il rimborso di spese indebitamente pagate, l'utente deve fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente. La carenza documentale, non consente all'Ufficio di individuare una responsabilità in capo a Sky, neppure in merito alla mancata lavorazione della disdetta e all'impossibilità di effettuare il trasloco del servizio presso altra sede. Ne deriva che, non avendo l'utente adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incumbente



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

relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore, indicando in modo generico i fatti e non allegando alcuna documentazione a sostegno delle lamentele presentate, non è possibile riconoscere in suo favore alcun indennizzo previsto dalla normativa di riferimento. In conclusione, a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operato, come peraltro già stabilito da questo Corecom e da altri Corecom: *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 (Corecom Emilia Romagna n. 57/14) ed ancora: a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (Corecom Umbria Delibera n. 14/12)."*

- b) La domanda c) è da rigettare. Per quanto concerne le spese di procedura, infatti, si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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



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

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.

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