

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.574
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 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";

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 dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1792);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta, da parte della società Sky Italia X, di un contratto congiunto di telefonia e pay tv denominato Home Pack. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- poiché nessuna richiesta era mai stata avanzata in merito all'attivazione del contratto da parte dell'utente, questi provvedeva a disconoscerlo sporgendo denuncia;
- numerosi problemi seguivano a causa della predetta attivazione.

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

- a) storno integrale dell'insoluto e ritiro a cura e spese dell'Operatore della pratica di recupero crediti;
- b) indennizzo per l'attivazione non richiesta del contratto, per un importo complessivo pari ad euro 600,00;
- c) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24.03.2014, nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, per un totale di euro 300,00;
- d) rimborso forfettario spese di procedura euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria evidenzia che l'istante aveva sempre usufruito del servizio di pay tv relativo al contratto dal medesimo sottoscritto, la cui situazione amministrativa risultava regolare e per il quale aveva sempre corrisposto il relativo canone di abbonamento mensile



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

tramite bollettino postale (tale chiarimento era già stato fornito in occasione di richiesta, avanzata dall'utente, di adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio).

L'operatore precisa che la contestazione sollevata dall'istante si riferiva, in realtà, ad un prodotto/servizio acquisito e fornito dall'operatore telefonico Fastweb e, quindi, non di competenza di Sky, che occupandosi solo della fornitura del servizio di pay tv (non oggetto di contestazione), non era, pertanto, da considerarsi responsabile di quanto segnalato.

L'operatore sottolinea che l'offerta Home Pack è, infatti, disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv, l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), 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 di Sky e di Fastweb, ferma restando poi la gestione separata degli stessi da parte di ciascun operatore.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e sono da rigettare. In particolare, dalla documentazione in atti, non risulta un disconoscimento formale ad opera di parte istante nei confronti dell'operatore Sky. Unici documenti rinvenibili, riguardanti il disconoscimento contrattuale che rileva nel caso di specie, attengono ad una querela relativa ad un esposto del 17/02/2015, con la quale l'istante lamentava un problema alla linea telefonica fissa, nonché una richiesta di disconoscimento del contratto inviata all'operatore Fastweb X in data 21/02/2015. Si ritiene, dunque, di accogliere l'eccezione avanzata da Sky nella propria memoria, cui non ha fatto seguito alcuna replica di parte istante, secondo cui la contestazione in merito all'attivazione del contratto e il conseguente disconoscimento dello stesso, attiene, in realtà, ad un prodotto/servizio, quello di telefonia e internet, acquisito e fornito dall'operatore



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

telefonico Fastweb, non da Sky, che, occupandosi solo della fornitura del servizio di pay tv (non oggetto di contestazione), non è, pertanto, da considerarsi responsabile di quanto segnalato.

Peraltro, secondo quanto rilevato dall'operatore e non contestato dall'istante, quest'ultimo ha sempre usufruito del servizio di pay tv, nonché corrisposto il relativo canone di abbonamento mensile tramite bollettino postale, non configurandosi alcun insoluto da stornare.

Per tali ragioni, si ritiene di non concedere lo storno integrale dell'insoluto né la corresponsione dell'indennizzo richiesto, pari ad euro 600,00, a titolo di attivazione non richiesta del contratto. Pertanto, anche la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito non può essere accolta, in quanto segue la soccombenza di cui sopra.

- b) La domanda c) è da rigettare. L'indennizzo richiesto, pari ad euro 300,00, per mancata risposta al reclamo, non può trovare accoglimento, in quanto, dalla documentazione in atti, non risulta alcun reclamo avanzato nei confronti del gestore.
- c) Per quanto concerne le spese di procedura (domanda d)) 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

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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