

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.80
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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

e-mail 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 n. 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. 179/03/CSP;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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. 051 527.6390

e-mail 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.2018.1030);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'emissione di fatturazioni non giustificate e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il 17.10.2015 tramite registrazione vocale aderiva all'offerta Fastweb + Sky a 25,00 Euro al mese;
- che Fastweb nel corso del rapporto causava diversi disservizi e che aveva in seguito indennizzato tramite transazione;
- che non dovevano esserci costi per Sky e che invece, in data 5.11.2015 veniva emessa fattura di Sky per Euro 111,86.

Nelle memorie integrative l'istante ha specificato quanto segue:

- che in data 17.10.2015 con registrazione vocale aderiva all'offerta Fastweb+ Sky a 25,00 Euro al mese;
- che Fastweb nel corso del rapporto causava diversi disservizi, tra cui non comunicare detta adesione a Sky, che recapitava fatture e continua a recapitarne;
- che in data 05.11.2015 perveniva fattura di Sky per Euro 111,86 nonostante la disdetta a Fastweb del 07.11.2015;
- che nonostante il servizio telefonico, internet e di pay-tv venisse sospeso, l'operatore Sky continuava a fatturare;
- che nonostante il deposito dell'istanza per il tentativo di conciliazione e provvedimento GU5 il servizio Sky non veniva ripristinato, operatore che non aderiva nemmeno al tentativo di conciliazione;
- che l'operatore Fastweb in sede di conciliazione chiedeva che le spese di procedura fossero addebitate a Sky, non avendo partecipato quest'ultima alla conciliazione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che la richiesta di storno integrale è basata sul fatto che la vicenda si sviluppa da un errore di Fastweb e che l'istante ha inviato immediata disdetta intervenuta il 07.11.2015, per questo chiede sia l'annullamento delle fatture che la restituzione degli apparati a carico dell'operatore.

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

- a) l'esibizione da parte di Fastweb dell'adesione via registrazione all'offerta Fastweb + Sky;
- b) lo storno delle fatture emesse da Sky;
- c) le spese di procedura, determinate nelle memorie integrative, in Euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore pur regolarmente convocato nella presente procedura non ha depositato memorie e non ha svolto alcuna attività difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate devono essere rigettate.

Preliminarmente, occorre chiarire che i documenti allegati dall'istante (reclamo e transazione) fanno tutti riferimento a comunicazioni inviate a Fastweb e non all'operatore Sky convocato. Le fatturazioni prodotte invece riguardano il pacchetto Home Pack Fastweb & Sky.

A. Per quanto concerne la domanda a) relativa all'esibizione da parte di Fastweb dell'adesione via registrazione all'offerta Fastweb + Sky, si precisa che non può trovare accoglimento in quanto rivolta ad operatore non coinvolto nell'istanza GU14 ed, inoltre, si ricorda che, come si evince dall'art. 19, comma 4, del Regolamento, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'Autorità può (esclusivamente) condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B. La domanda b) relativa allo storno delle fatture emesse da Sky, deve essere rigettata. Come anticipato in premessa, l'istante non produce alcun reclamo inviato a Sky nel quale lamenta la non corretta fatturazione e come noto il reclamo è condizione necessaria per mettere al corrente, per tempo, l'operatore dell'inottemperanza contrattuale, sul punto si riporta la delibera Agcom n. 179/03/CSP che definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Peraltro, deve segnalarsi che il reclamo prodotto in istanza (e indirizzato alla sola Fastweb), anche in una interpretazione estensiva dello stesso in cui si indentificasse Fastweb quale soggetto capofila del contratto, non è corredato da ricevuta di invio e di ricevimento e, pertanto, non è provato che sia pervenuto all'operatore. Va inoltre evidenziato che lo stesso istante, nella memoria autorizzata, ammette che l'errore è stato originato da Fastweb, con il quale peraltro transava prima dell'udienza di conciliazione in data 05.02.2016. Di conseguenza sarebbe ingiusto far ricadere sull'operatore oggi chiamato un errore altrui. Pertanto, la domanda è da rigettarsi.

C. La domanda c) relativa alle spese di procedura deve essere rigettata, quale conseguenza del rigetto delle domande principali.

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 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom