

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.582
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 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 controversia 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 le delibere Agcom n. 70/12/CIR e n. 276/13/CONS;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1023);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata/parziale fornitura del servizio, l'emissione di fatturazioni non giustificate, la mancata trasparenza contrattuale nonché i costi di recesso da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 16.10.2014 sottoscriveva un contratto Home Pack Fastweb + Sky attivato regolarmente nei termini, in data 20.10.2014 con la consegna di tutti gli apparati;
- che nel corso del rapporto subiva diversi disservizi, che gli impedivano di usufruire del servizio pay-tv, consistenti nell'impossibilità di utilizzo dei servizi stessi;
- che a seguito di numerosi reclami venivano inviati dei tecnici per verificare la problematica, interventi peraltro a pagamento invece che gratuiti;
- che, nonostante le verifiche, il servizio non veniva ripristinato obbligando l'istante a recedere dal contratto in data 29.04.2016, avendo comunque pagato tutte le fatture anche del servizio pay-tv.

Nelle memorie integrative l'istante ha inoltre specificato quanto segue:

- che emergono gravi inadempimenti da parte dell'operatore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fatturazione illegittima dell'operatore, il malfunzionamento del servizio, il mancato rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, che danno diritto all'istante a vedersi riconoscere lo storno integrale della posizione debitoria e tutti gli indennizzi spettanti;
- sottolinea che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato;
- aggiunge che il servizio risultava non funzionante e ciò causava continui disagi allo scrivente.

In sede di udienza di definizione, l'istante ha eccepito la tardività della presentazione della memoria da parte dell'operatore (scadenza 20.02.2016 – deposito 28.02.2016).



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

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) il rimborso delle maggiori somme corrisposte per gli interventi tecnici e per un servizio non usufruito e per l'intervento a pagamento dei tecnici, costi di penale per recesso anticipato, di Euro 570,94 totali;
- c) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio di pay-tv dal 02.05.2015 al 29.04.2016 data di cessazione del contratto per la somma forfettaria di Euro 1.000,00;
- d) l'indennizzo per la sospensione servizio da maggio 2015 a ottobre 2015 per Euro 1.350,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore specifica che l'istante, in data 16.10.2014, ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia da parte dell'operatore Fastweb, ad un costo promozionale, e l'attivazione di abbonamento per la componente Sky.

I servizi in questione, aggiunge, sono regolati da due distinti contratti, per i rispettivi servizi, e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Per quanto riguarda la situazione contabile, segnala che l'offerta accettata dall'istante prevedeva:

- il servizio installazione standard al costo di Euro 49,00 anziché Euro 150,00;
- l'attivazione gratuita del decoder MySkyHD;
- il costo di listino per servizio HD di Euro 5,00/mese;
- l'attivazione della combinazione di pacchetti Sky Tv al costo di Euro 19,90 con uno sconto di Euro 5,00/mese fino al 6 gennaio 2016.

Aggiunge che in data 18.11.2014 l'istante contattava il servizio clienti per segnalare la non corretta visione dei programmi Sky, e che, a seguito delle verifiche effettuate telefonicamente, veniva proposto al cliente il servizio Sky Expert al costo di Euro 70,00 che prevede la verifica completa dell'impianto.



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

Precisa quindi che in data 21.11.2014 il tecnico Sky interveniva presso l'abitazione, ma non rilevando alcun guasto, l'intervento non veniva fatturato in quanto all'interno del periodo di garanzia come si evince dall'art. 5 delle Condizioni Generali dei Servizi.

In data 30.01.2014 l'istante accettava di arricchire il suo abbonamento usufruendo dei seguenti servizi:

- l'attivazione del pacchetto Famiglia al prezzo di Euro 5,00/mese usufruendo dei primi 8 mesi dello sconto del 50%;
- l'attivazione del pacchetto Cinema al costo di Euro 6,00/mese per i primi 12 mesi anziché di 15,00/mese come da listino;
- l'attivazione del pacchetto Sport al costo di Euro 6,00/mese per i primi 12 mesi anziché di 14,00/mese come da listino;

Rileva inoltre che l'istante in data 17.05.2015, dopo circa 5 mesi dall'adesione alle suddette offerte, contattava il servizio clienti per segnalare dei disagi in ricezione del segnale satellitare e che pertanto è stato nuovamente proposto al cliente il servizio Sky Expert al costo di Euro 70,00 che prevede la verifica completa dell'impianto, conclusosi il periodo di garanzia.

In data 20.05.2015 è stato effettuato un intervento alla parabola e in data 05.06.2015 è stata emessa fattura n. 606024231 di Euro 98,49 comprensiva dell'intervento di Euro 70,00.

In data 27.10.2015 in seguito alla segnalazione dell'istante relativa all'impossibilità di usufruire del servizio durante i mesi estivi a causa della presenza delle "foglie sugli alberi" il servizio clienti ha contattato l'istante per proporgli di effettuare un adeguamento dell'impianto al costo di Euro 70,00.

IL cliente aveva accettato inizialmente la proposta, il tecnico quindi contattava il cliente per concordare un appuntamento ma lo stesso rifiutava l'intervento in quanto non disponibile a corrispondere l'importo previsto per tale servizio.

Successivamente non risultano ulteriori contatti da parte dell'istante per segnalare disagi tecnici e che a maggio 2016 la scrivente società ha ricevuto la comunicazione inviata dallo studio Legale dell'istante, a fronte della quale ha provveduto a chiudere l'abbonamento e ad emettere in data 05.07.2016 l'ultima fattura n. 657198722 di Euro 319,99, relativa al recupero degli sconti fruiti come previsto dalle condizioni generali di contratto.



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

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente occorre chiarire che la memoria di Sky è pervenuta il giorno 20.02.2016 pomeriggio, come da documentazione agli atti, sia al Corecom (protocollata in data 21.02.2016) sia alla controparte e quindi non può essere accolta l'istanza di inammissibilità della stessa proposta in udienza di definizione dall'istante.

Ancora, in via preliminare viene rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata da Sky relativa alla propria qualificazione come operatore di comunicazione elettronica e di assoggettamento alla disciplina di settore, riportando, qualora fosse necessario, il testo delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), in cui relativamente ai principi e criteri generali i.1. art. 2 ambito di applicazione i.1.1. Ambito soggettivo si legge: *“Il Regolamento si applica alle controversie fra utenti finali e operatori di comunicazioni elettroniche (art. 2, c. 1). E' utente finale qualsiasi soggetto che non fornisca a sua volta reti o servizi di comunicazione elettronica, a prescindere dalla sua qualità di consumatore, società, associazione e così via (la differenza sarà tra utenti consumer, business, etc). In ogni caso, se un'associazione (per esempio di consumatori) intende agire cumulativamente per i propri associati, deve avere le deleghe di ciascuno di essi. Nella definizione di operatore, invece, rientrano tutte le società autorizzate a fornire servizi di comunicazione elettronica, ivi compresi i servizi televisivi a pagamento, reti o risorse correlate (risorsa correlata è, per esempio, un accesso condizionato a certi servizi o una guida elettronica ai programmi). Le controversie tra SKY Italia ed i propri abbonati rientrano nell'applicazione del Regolamento, anche in virtù della espressa previsione dell'articolo 3, della delibera dell'Autorità n. 334/03/CONS”.*

a) La domanda a) relativa alla richiesta di storno integrale dell'insoluto e la domanda b) relativa al rimborso delle maggiori somme corrisposte vanno trattate congiuntamente e sono da rigettare.

Si rileva che l'istante chiede lo storno integrale di importi senza specificare l'entità o le fatture di riferimento, e che nella descrizione dei fatti in istanza GU14 sostiene *“infine è bene precisare che il sig. XXX ha sempre pagato le fatture contabilizzanti anche i costi Sky nonostante la*



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

manca di servizio". Risulta impossibile alla scrivente autorità identificare le poste oggetto di richiesta di annullamento.

L'istante non ha, infatti, fornito alcuna prova di quanto asserito, in particolare relativamente alla responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *"La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)".* L'istante produce due reclami: uno di mano propria privo di data e di ricevuta di invio, l'altro dell'associazione di consumatori, datato 29.04.2016, ma privo della ricevuta di invio. Quest'ultimo peraltro contiene la richiesta di disdetta del contratto. Va poi rilevato che l'istante non ha indicato periodi esatti di malfunzionamento relativamente ai quali si possa giustificare uno storno anche parziale delle fatture prodotte; inoltre l'operatore rileva (e l'istante nulla controdeduce) che i primi due interventi sono stati accettati dall'istante (uno gratuito e uno a pagamento) e il terzo non è stato accettato, indicando per i primi due il giorno dell'intervento, ma senza indicare il periodo di disservizio. Vengono dunque rigettate le richieste di storno e di restituzione di somme. La richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, segue la soccombenza sul riconoscimento dello storno. Lo stesso dicasi per il rimborso delle maggiori somme corrisposte per gli interventi tecnici e per un servizio non usufruito nonché per l'intervento a pagamento dei tecnici. In relazione poi alla restituzione dei costi fatturati a titolo di recesso anticipato, si rileva che l'utente ha esercitato il recesso prima della scadenza naturale del contratto *de quo* e che l'interruzione prematura del rapporto contrattuale ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate.

b) La domanda c) relativa all' indennizzo per malfunzionamento del servizio di pay-tv e d) relativa all'indennizzo per la sospensione del servizio vanno trattate congiuntamente e sono da rigettare.



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

In riferimento alle richieste l'utente contesta genericamente il malfunzionamento e la sospensione dei servizi, senza indicare i periodi di malfunzionamento, senza allegare alcun documento che comprovi l'invio del reclamo all'operatore e dichiarando presunte segnalazioni fatte a quest'ultimo e senza contro dedurre relativamente alla ricostruzione dei fatti operata dall'operatore: conseguentemente, le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo" (ad esempio tramite l'indicazione del nome dell'operatore call center o del numero di ticket aperto), aggiungendo che non è dato riscontrare la modalità di inoltro e le ricevute di invio degli stessi. Sul punto però la lacuna sarebbe superabile, in quanto l'operatore ammette che in data 18.11.2014, 17.05.2015 e 27.10.2015 l'utente lo contattava per lamentare il disservizio, altresì l'operatore da parte sua presenta una descrizione dettagliata dei fatti, non confutata dall'istante nelle memorie di replica, in cui presenta tutte le fasi di contatto con l'istante e i provvedimenti presi al fine di far fronte al problema lamentato, tra cui nel primo intervento il fatto che dichiara che non vi era alcun guasto e nel secondo intervento ha effettuato un ripuntamento della parabola e nel terzo proponeva un adeguamento dell'impianto che l'utente ha rifiutato. Stante quindi la puntuale ricostruzione svolta dall'operatore, l'assenza di periodi certi di malfunzionamento e l'assenza di controdeduzioni dell'istante sul punto, la domanda di indennizzo non può essere accolta, in quanto l'operatore ha posto in essere le azioni per risolvere i lamentati problemi dell'istante.

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.

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

email 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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom