

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.451
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

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.2018.1263);



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato sospensione dei servizi e una fatturazione non giustificata nei confronti 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:

- di aver stipulato il contratto denominato Home Pack in data 04.11.2014 per 24 mesi e di aver, di seguito, inviato formale disdetta tramite raccomandata a Sky, in data 12.09.2016, confermata dall'operatore tramite messaggio al cellulare dello scrivente;
- che a seguito di disdetta lo contattava un operatore Sky proponendo un'offerta commerciale per il rinnovo del contratto Tv a 24,88 Euro al mese per un anno, che lo scrivente accettava specificando che la volontà era di rinnovare il servizio Tv e non il pacchetto con Fastweb;
- che a dicembre 2016 veniva emessa fattura per l'importo di Euro 67,10, regolarmente pagata e di seguito fattura di gennaio 2017 per Euro 59,87 e a febbraio 2017 per Euro 59,87, dalla quale, a seguito dei reclami telefonici, venivano stornate Euro 35,00 relativamente agli importi dei servizi Fastweb. Stessa operazione veniva fatta a marzo 2017;
- che a settembre 2016 decideva di comunicare disdetta, ribadita in data 03.12.2016 per il contratto Fastweb, ribadita in data 20.01.2017 viste le continue fatture;
- che a seguito di ciò venivano comunque recapitate fatture ad aprile, per cui revocava il Rid bancario senza aver mai ricevuto riscontro in merito ai reclami avanzati;
- che ha quindi deciso di pagare solo il servizio Sky per i mesi di aprile e maggio per l'importo concordato di Euro 24,88, e che nonostante ciò a metà mese di maggio è stato contattato da un operatore Sky per il recupero del credito, senza specificare quale importo era in contestazione né il periodo;



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- che il 30.05.2017, in seguito ad ulteriore telefonata per recupero del credito in data 28.05.2017, veniva sospeso il servizio Tv da parte di Sky per importi non pagati, senza individuare né le somme né il periodo.

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

- a) l'indennizzo quantificato in Euro 1.000,00 per violazione contrattuale, spese telefoniche, spese postali, stress e ansia, tempo impiegata per scrivere tutte le missive;
- b) il ritiro a spese dell'operatore della pratica di recupero del credito;
- c) la cancellazione da eventuale iscrizione in elenchi di cattivi pagatori.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all'udienza né depositava documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato. Preliminarmente va chiarito che l'istante ha promosso la conciliazione anche nei confronti di Fastweb, con la quale ha raggiunto un accordo in data 25.09.2017.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo quantificato in Euro 1.000,00 per violazione contrattuale, spese telefoniche, spese postali, stress e ansia, tempo impiegata per scrivere tutte le missive, deve essere respinta.

Preliminarmente, si rileva che la richiesta potrebbe essere letta quale richiesta di risarcimento del danno, il che non la farebbe rientrare nel potere di codesta Autorità in forza del disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, la quale può infatti solamente riconoscere gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS o stornare/annullare importi non dovuti. Anche volendo interpretare la domanda quale richiesta di indennizzo, va osservato che il contratto Home Pack Sky-Fastweb contiene due contratti separati e autonomi, collegati da un documento di riepilogo (la fattura Home Pack). L'istante produce due lettere di disdetta (20.01.2016 – per raccomandata e 03.12.2016), la prima rivolta



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

a entrambi gli operatori, la seconda solo a Sky, ma entrambe con oggetto: “*disdetta contratto Fastweb*”. Pare quindi evidente che da parte di Sky la disdetta non sia stata lavorata, non essendo, di fatto, rivolta a lei, bensì a Fastweb. Peraltro, anche leggendo il testo delle missive, si evince un contenuto chiaro nel senso sopra descritto. Pertanto, non è possibile reperire una “*violazione contrattuale*” nel comportamento di Sky.

B. Le domande b) relativa alla richiesta di ritiro a spese dell’operatore della pratica di recupero del credito e c) relativa alla richiesta di cancellazione da eventuale iscrizione in elenchi di cattivi pagatori sono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Le domande consistono nella comminazione di un obbligo di *facere* esulante i poteri riconosciuti alla presente Autorità, in forza del disposto dell’art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, la quale può infatti solamente riconoscere gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS o stornare/annullare importi non dovuti.

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.

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)