

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.261
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 CONTROVERSIA 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";

Vista 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 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;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1264);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata e una mancata trasparenza contrattuale 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 Full Multivision Hd nel giugno 2014 per Euro 180,00 bimestrali, senza ulteriori costi;
- che la richiesta è stata ribadita più volte mezzo fax del 30.09.2014 e successivamente con mail, ma senza alcun riscontro e senza che il contratto venisse adeguato;
- che l'abbonamento, passato poi a modalità di Rid bancario, è arrivato a costare Euro 99,90 al mese, contro i 90,00 Euro pattuiti.

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

- a) il rimborso di Euro 216,40 comprensivi di Euro 90,00 di rimborso per i mesi da gennaio 2016 a dicembre 2016 per fatture bimestrali di Euro 192,00 in luogo dei 180,00 Euro concordati, Euro 76,90 di rimborso per i mesi da ottobre 2014 a dicembre 2015 ed Euro 49,50 di rimborso per i mesi da gennaio a giugno 2017, oltre successive mensilità se dovute;
- b) adeguamento del contratto a Euro 90,00 mensili come concordato.

### **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.



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. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborsi, deve essere respinta. L'istante produce un fax di trasmissione di adesione al contratto My Sky datato 30.09.2014, che prevedeva una promozione attiva ad Euro 19,00 ed un costo di attivazione di Euro 120,00. Pur riportando nel testo fax la cifra di Euro 180,00, tale cifra non emerge da nessun documento ufficiale Sky (compreso il contratto). Inoltre, le fatture prodotte sono tutte successive alla suddetta comunicazione, 05.10.2014, 05.11.2015, 05.01.2016, 05.03.2016, 28.09.2016, 05.10.2016, 05.06.2017, e di cui le prime tre di oltre Euro 190,00 con ricevuta di pagamento. L'istante pertanto, non solo non ha reclamato su nessuna delle fatture elencate, peraltro relative anche a periodi assai distanti tra loro, ma le ha regolarmente corrisposte integralmente. Sul punto è bene ricordare che la delibera Agcom n. 179/03/CSP ha definito "reclamo": "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". Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Nel caso di specie, pertanto a fronte della mancanza di reclamo e dell'avvenuto pagamento (che costituisce riconoscimento di quanto contenuto nella fattura), diviene impossibile a codesta Autorità accogliere la domanda dell'istante.

B. La domanda b) deve essere rigettata. La domanda consiste nella comminazione di un obbligo di *facere* esulante i poteri riconosciuti alla presente Autorità che, in forza del disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, può infatti solamente riconoscere gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS o stornare/annullare importi non dovuti.



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)

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)