

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.623
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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. 051 527.7628

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

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 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2340);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) , di Fastweb X (di seguito, Fastweb) e di Telecom Italia X (di seguito, Telecom) dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

Nel mese di marzo 2015 sottoscriveva un contratto Sky e Fastweb per il pacchetto "HomePack" richiedendo la migrazione dell'utenza storica precedentemente in essere con Telecom.

Il primo tentativo di migrazione non si perfezionava ed era quindi costretto a sottoscrivere un nuovo contratto nel giugno 2015. In questa circostanza, comunicava a Fastweb la sua assenza per l'intero periodo estivo. Nonostante questo, l'operatore ignorando tale comunicazione, inviava ugualmente il modem per l'installazione dei servizi. Al rientro, non trovava alcuna ricevuta di tentata consegna e, contattando l'operatore, gli veniva negato un secondo invio. Ciò comportava un'assenza di linea in uscita, del servizio internet e dei servizi Sky dal 23.07.2015, data "attivazione" servizi, al 04.08.2016, data in cui recedeva dal contratto.

Nonostante non potesse usufruire dei servizi, pagava comunque le fatture. In data 26.09.2017 veniva raggiunto un accordo in sede conciliativa con Fastweb.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Lo storno integrale dell'insoluto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cure e spese dell'operatore;
- 2) Il rimborso della metà delle somme pagate (fatture Home Pack) e non dovute poiché relative ad un servizio di cui l'utente non ha mai usufruito, pari ad euro 468,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 3) Indennizzi per la mancata attivazione del servizio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da calcolarsi dal 23.07.2015 al 04.08.2016 per un totale di 378 giorni pari ad euro 2.835,00;
- 4) Spese di procedura per euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Sky non comparsa in udienza di conciliazione, né in udienza di discussione, deposita memoria e controdeduzioni rispettivamente in data 07.03.2018 (AL.15990 del 07.03.2018) e 08.03.2018 (AL.2018.16556 del 09.03.2018).

Con Fastweb e Telecom, l'istante sigla un accordo transattivo all'udienza del 26.09.2017.

Nella prima memoria, Sky rappresenta che l'utente, già cliente Sky dal 2003, in data 30.06.2015 aderiva all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione di servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariata, per la componente Sky, sia la modalità di erogazione che il relativo canone di abbonamento.

Spiega che i servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l'offerta sopra menzionata, sono regolati da due distinti contratti e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta Home Pack per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti dei due gestori. Ancora, la fatturazione è fatta distintamente dalle due società per gli importi relativi ognuna ai propri servizi, fermo restando l'invio di un unico riepilogo in cui vengono riportati gli importi fatturati da entrambi. Il pagamento invece viene effettuato mediante un unico addebito.

Con lettera del 05.08.2016 l'istante formulava richiesta di disdetta registrata in data 30.09.2016. Precisa che in costanza di contratto, l'istante non ha mai sollevato alcuna contestazione circa la mancata erogazione dei servizi di pay tv da parte di Sky.

Si dichiara quindi estranea ai fatti contestati in quanto relativi ai servizi di telefonia e internet erogati da Fastweb. Chiede quindi il rigetto delle richieste formulate.

La memoria dell'istante (prot. AL.2018. 16148 del 08.03.2018) nulla aggiunge rispetto a quanto già scritto e richiesto nel GU14.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nelle controdeduzioni, Sky precisa che l'istante in data 30.06.2015 non ha stipulato un nuovo contratto di abbonamento bensì ha accettato telefonicamente la proposta Fastweb di aggiungere al servizio pay tv, attivo ed erogato esclusivamente da Sky, anche il servizio di telefonia ed internet offerto dall'operatore Fastweb. La fatturazione, pertanto, è legittima in quanto i servizi di pay tv sono stati sempre regolarmente erogati e fruiti dall'istante, nonostante la mancata attivazione dei servizi di telefonia ed internet forniti da Fastweb.

3. Motivazione della decisione

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

Le Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky e Fastweb applicabili alla fattispecie in esame prevedono che i Servizi Fastweb e i Servizi Sky vengano erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società Fastweb X e dalla società Sky Italia X sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto ed ulteriori documenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale.

L'unico reclamo prodotto da parte istante, verte su problemi relativi alla linea telefonica, all'accesso alla rete e al modem. Nulla di specifico viene reclamato per quanto concerne il funzionamento della pay tv. Come da costante giurisprudenza, il reclamo è condizione necessaria per mettere al corrente, per tempo, l'operatore dell'inottemperanza contrattuale. Sul punto si ripota 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 all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Nel caso in oggetto, l'unica raccomandata prodotta agli atti e inviata a Sky il 04.08.2016, avente ad oggetto il diritto di recesso dalla proposta di abbonamento "Offerta Sky & Fastweb", lamenta "...mi trovo senza modem, linea telefonica, accesso alla rete...". Nulla quindi relativamente ai servizi pay tv che Sky, nelle memorie agli atti, non contestate dall'istante, dichiara invece essere regolarmente funzionanti.

Nessuna responsabilità pare, dunque, potersi imputare a Sky.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB 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 di 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom