

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.1021.168
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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

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, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 3/11/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR;

Viste la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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;



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

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 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.2018.2465);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky) il malfunzionamento del servizio ed importi indebitamente fatturati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare di un contratto con Sky (codice cliente 11519771) avente ad oggetto servizi televisivi a pagamento (partite, film);
- che per otto anni non ha visto i suddetti programmi a causa del malfunzionamento del servizio e che in nel suddetto arco temporale ha sporto reclami all'operatore;
- che, nonostante quanto sopra riportato, l'operatore ha proceduto alla richiesta di penali e al recupero dei crediti;
- di aver presentato disdetta all'operatore.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a) lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) la corresponsione dell'importo di euro 500,00 (cinquecento/00) per servizi non visti ma pagati per otto anni;
- c) le spese sostenute e da sostenere per la definizione del presente contenzioso.



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

2. La posizione dell'operatore

La società Sky non ha depositato memorie e non ha partecipato alle udienze di conciliazione e definizione.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

La domanda a) relativa alla richiesta di storno dell'insoluto e di ritiro della pratica di recupero credito non può essere accolta.

L'istante richiede genericamente lo storno dell'insoluto, senza specificarne l'importo e le fatture di riferimento, di cui agli atti non risulta prodotta copia né tantomeno indicato numero e/o data. Egli si è limitato a depositare le comunicazioni del 13.01.2017 e del 20.03.2017 con cui l'operatore rispettivamente, sollecita il pagamento di fatture arretrate e non saldate e gli comunica il termine ultimo per il pagamento delle stesse e dell'avvio, in caso negativo, della procedura di recupero crediti. La scrivente Autorità, pertanto, non è in grado di identificare le poste oggetto di richiesta di annullamento per assenza di elementi oggettivi.

Esaminando la richiesta di storno della posizione debitoria in ordine ai malfunzionamenti lamentati, si rileva che l'utente si limita a contestare genericamente *"otto anni di reclami e programmi non visti ma pagati"*. Non appare in tal modo soddisfatto l'onere probatorio che, *seppur in minima parte, grava anche su parte istante* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14), su cui l'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).



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

Si aggiunga che agli atti risulta l'avvenuto recesso dell'utente con raccomandata a.r. ricevuta dall'operatore il 20.01.2017 ma che, antecedentemente a tal data, non si rinviene alcun reclamo o segnalazione dell'asserito malfunzionamento del servizio. Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, 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". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l'arco temporale interessato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. Per le motivazioni addotte non può essere accolta richiesta di storno dell'insoluto. La richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, segue la soccombenza sul riconoscimento dello storno.

La domanda b) con cui l'istante richiede la "corresponsione dell'importo di Euro 500,00 per programmi non visti e pagati" è da rigettare.

L'utente contesta genericamente il malfunzionamento dei servizi, asserendone il protrarsi per otto anni, dichiarando presunte segnalazioni fatte all'operatore in tutto questo arco temporale. Le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo": dalla documentazione prodotta in atti non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato. Si ribadisce quanto già esposto al precedente punto a) relativamente alla posizione più volte espressa dall'Autorità Garante sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame non risulta che l'utente abbia assolto il suddetto onere informativo nei confronti dell'operatore.

La domanda c) relativa alla richiesta delle spese di procedura, in considerazione dell'esito negativo della procedura, non può essere accolta in applicazione del combinato disposto



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

dell'art. 16, co 2 bis e 19, co 6, del Regolamento nonché alla luce di quanto disposto dalla Linee guida al punto III.5.4.

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