

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2016.1.10.21.232 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 19 febbraio 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](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 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. 69/11/CIR;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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.2018.342);



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

email [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 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato una fatturazione non giustificata relativamente ai servizi erogati 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 nei riguardi della posizione:

- che in data aprile 2015 aveva contattato l'operatore per stipulare un contratto, ma, il tecnico comunicava l'impossibilità di installare una parabola;
- di aver quindi richiesto un contratto a Telecom Italia nello stesso periodo, contratto telefonico + servizio Sky, e che in questa occasione Telecom aveva prontamente attivato la linea internet e voce e inviato il modem abilitato alla visione dei contenuti;
- di avere ricevuto dal gestore, successivamente, una fattura per Euro 101,12, e successivamente altre due di Euro 72,90, regolarmente pagate;
- che quindi in data 08.09.2015 inviava formale reclamo a Sky per evidenziare che stava pagando sia il contratto Telecom + Sky sia il contratto Sky, pur non usufruendo del servizio con nessuno dei sopra citati operatori;
- che a seguito del verbale di mancata comparizione di Sky in sede conciliativa, ha proposto istanza di definizione.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) storno di tutte le fatture;
- b) riaccredito delle fatture pagate per errore dal 10.06.2015;
- c) chiusura di ogni rapporto contrattuale con l'operatore;
- d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- e) l'indennizzo per i disagi subiti;
- f) spese di procedura.



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

email [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)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata con nota prot. AL/2015/59637 del 28.12.2016, 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 rigettate come di seguito precisato.

A) Le domande a) b) e d) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto doppie per lo stesso servizio, senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa.

L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate ovvero il contratto contestato, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica. Pertanto, non può che discendere il rigetto della domanda di storno e chiusura contrattuale.

Si rileva, inoltre, che l'utente non ha fornito la prova del pagamento delle somme di cui chiede il rimborso. Pagamento che adduce avere effettuato e di cui fa richiamo nella relazione allegata all'istanza GU14, ma del quale non ha dimostrato o fornito alcuna indicazione utile all'istruttoria. Pertanto, dalla mancata prova del pagamento, non può che discendere il rigetto della domanda di rimborso.

Dalla documentazione acquisita agli atti, inoltre, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza. A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un



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

email [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)

reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di un indennizzo per mancata risposta al reclamo quindi, la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione depositata non vi è traccia di alcun reclamo inviato all’operatore di cui si richiede l’adempimento.

B) La domanda c) è da rigettare, in quanto richiesta di facere, non contemplata in questa sede, regolata dall’art. 19 comma 4 delibera 173/07/CONS.

C) La domanda e) è da rigettare. Non risulta accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, posto che quest’ultima è del tutto generica e non corrispondente ad alcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del regolamento indennizzi.

D) La domanda f) deve essere rigettata in quanto la liquidazione delle spese di procedura non è dovuta a seguito del rigetto delle domande principali.

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 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

email [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)