

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.419
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 - 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";

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 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.2018.343);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'interruzione del servizio relativamente ai servizi forniti da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver riscontrato difficoltà nell'accesso ai servizi Sky On Demand da febbraio a maggio 2016 nonostante fosse garantita la banda minima necessaria per accedere al servizio;
- di avere subito la sospensione dei servizi Sky e di avere avanzato presso il Corecom la richiesta di riattivazione immediata del servizio (GU5).

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

- a) l'annullamento della posizione debitoria ed il rimborso dei canoni versati da febbraio a maggio 2016, cioè durante il periodo interessato dalla sospensione del servizio;
- b) la visione gratuita del pacchetto contrattualizzato per ogni mese di sospensione non dovuta del servizio oppure il rimborso del canone equivalente ed uno sconto del 50% sul pacchetto contrattualizzato per i 12 mesi successivi all'udienza di discussione, con facoltà di recedere dal contratto al termine dei 12 mesi senza penale.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky non ha partecipato all'udienza di discussione del 09.11.2016 e ha depositato la propria memoria difensiva oltre il termine previsto dalla comunicazione di avvio del procedimento. Ne consegue che la stessa non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n.173/07/CONS.

3. Motivazione della decisione

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. Preliminarmente va precisato che le memorie dell'operatore sono inammissibili poiché depositate tardivamente, quindi l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante. Nel caso di specie la controversia attiene alla contestazione dell'istante circa il mancato funzionamento del servizio Sky on demand da febbraio a maggio 2016, periodo parzialmente interessato anche dall'interruzione di tutti i servizi Sky. In base a tale inquadramento e all'istruttoria condotta si ritiene di escludere, ai fini del presente procedimento, la documentazione presente in atti riconducibile a disservizi lamentati dall'istante successivi al periodo interessato dalla presente controversia, i quali non saranno oggetto di trattazione per il mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi dell'art. 14, c. 1, dell'Allegato A della Del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. Ciò promesso, sull'asserito malf funzionamento del servizio on demand nel periodo febbraio-maggio 2016 la documentazione presente in atti non permette di individuare in capo al gestore una specifica responsabilità poiché l'attivazione del servizio On Demand dipende, fra le altre cose, dalla efficiente connessione alla rete internet, requisito quest'ultimo rimesso ad un fornitore terzo che nella fattispecie risulta essere Fastweb. In merito, è necessario precisare, infatti, che l'offerta promozionale cui ha aderito l'istante e denominata Home Pack, prevedeva un'offerta congiunta Sky/Fastweb e che quest'ultimo risulta essere il fornitore del servizio internet. A completamento della ricostruzione della vicenda si precisa che l'istante, in fase conciliativa ha sottoscritto un accordo transattivo con Fastweb, proseguendo la controversia solo nei confronti di Sky. La documentazione depositata in atti dall'istante non permette di imputare a Sky una responsabilità nell'inadempimento dell'obbligazione contrattualmente assunta, anche in forza delle condizioni generali di abbonamento Sky relative all'offerta Home Pack che al punto 5.6 dispensano l'operatore da responsabilità in caso di mancata fruizione del servizio per problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi. Diversamente, la problematica relativa all'interruzione dei servizi Sky trova riscontro negli atti relativi al procedimento ex art. 5 del Regolamento avviato dall'utente in data 30.05.2016, con cui l'istante richiedeva l'adozione del provvedimento temporaneo per la sospensione dei servizi Sky



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

avvenuta in data 29.05.2016 ed a cui l'operatore forniva riscontro con comunicazione del 17.06.2016, dichiarando la riattivazione del servizio. Pertanto si ritiene fondato il diritto dell'istante ad ottenere lo storno/rimborso degli importi relativi al canone di abbonamento Sky riconducibili al periodo interessato dall'interruzione, cioè dal 29.05.2016 al 17.06.2016.

- b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi ed è comunque volta ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

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. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Sky Italia X è tenuta a riconoscere in favore dell'istante il rimborso/storno degli importi relativi al canone di abbonamento Sky riconducibili al periodo interessato dall'interruzione, cioè dal 29.05.2016 al 17.06.2016.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom