

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.355
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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";

Viste le delibere Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/12/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;



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.2018.693);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata trasparenza contrattuale relativamente ai servizi erogati da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky).

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

- che in data 14.01.2008 sottoscriveva un contratto per l'attivazione dell'offerta "Vedi tutto poi decidi 2008", al costo di Euro 15,00 per i primi due mesi, poi a Euro 19,90 al mese (pacchetto base);
- riscontrava costi difformi a quanto pattuito ed in particolare dal 28.10.2011 le fatture riportavano importi da Euro 22,18 e fino a 24,00 Euro al mese, fino ad arrivare ad Euro 63,33 della fattura con scadenza 28.10.2013;
- il canone dal 28.04.2015 è passato ad Euro 24,90 e questa variazione non è stata comunicata in alcun modo;
- nonostante la richiesta di chiarimenti presentate al call center, non è stata fornita alcuna spiegazione in merito. Per tale ragione, attraverso un'associazione di consumatori ha anche inviato un reclamo in data 03.08.2015, privo di riscontro, e la relativa raccomandata di disdetta.

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

- a) informazioni circa le modifiche contrattuali;
- b) rimborso di tutto quanto pagato oltre la cifra pattuita sino ad oggi;
- c) storno eventuale insoluto;
- d) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- e) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03.08.2015.



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)

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore pur regolarmente convocato non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono rigettate come di seguito precisato.

a) La domanda a) è da rigettare in quanto non è accoglibile poiché estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, comma 4 dell'Allegato A delibera Agcom n. 173/07/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare;

b) Le domande b) e c) sono trattate congiuntamente e da rigettare.

In particolare non è specificato a quale servizio e per quale periodo debba intendersi riferita la richiesta di rimborso, per cui viene richiesta una cifra non dettagliata e senza documentazione attestante l'effettivo pagamento, rendendo la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante di valutarne la fondatezza. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*.

c) La domanda d) è da rigettare. Non è accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS.

d) La domanda e) è da rigettare. Nel caso di specie, l'unico documento in cui l'utente risulta aver segnalato un disservizio è un reclamo recante la stessa data e inviato lo stesso giorno della raccomandata di recesso dal contratto.



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)

In tale reclamo l'utente non dà all'operatore la possibilità di attivarsi per risolvere il disservizio, ma si limita a manifestare la propria intenzione di porre fine al contratto con una comunicazione contemporanea.

Quanto ai presunti reclami sporti telefonicamente dall'utente al servizio clienti, l'utente non fornisce alcuna indicazione a sostegno: né il numero di telefonate fatte, né le date, né le eventuali risposte ottenute dagli impiegati del call center.

L'utente non ha in alcun modo provato, nemmeno fornendo elementi indiziari o generici, le presunte segnalazioni fatte telefonicamente al call center: conseguentemente, le stesse dichiarazioni sul punto dell'utente non sono sufficienti a far ritenere l'esistenza di un "reclamo" (cfr. sul punto la delibera Agcom n. 91/12/CIR, secondo cui *"nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza"*).

Quindi, l'unica prova da cui risulti una lamentela dell'utente è rappresentata dal fax del 03.08.2016 di reclamo e contestuale alla raccomandata di recesso, tardivo in quanto i problemi lamentati risalgono al 2011 e l'istanza UG è stata presentata il 27.04.2016. Deve ricordarsi in proposito che l'articolo 1, comma 1, lett. d) dell'allegato A) della delibera Agcom n. 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" e quindi per consentirgli di intervenire fattivamente per la risoluzione del problema lamentato.

Per tale ragione la richiesta non può essere accolta.

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.



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 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)