

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.230
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 – 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 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";

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna 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;

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.2018.820);



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, fatturazioni non giustificate, costi per recesso nonché la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, intitolata "*relazione fatti e richieste – XXX vs Fastweb*", l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che veniva richiesta migrazione dall'operatore Telecom Italia X verso l'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) e che quest'ultimo, in data 17.11.2016, dava conferma dell'attivazione della linea telefonica ed internet;
- che nonostante i solleciti rivolti a Fastweb, il servizio non veniva attivato e in data 01.12.2016, entro i 14 giorni dall'avvenuto ritiro del modem, veniva inviata lettera raccomandata di ripensamento;
- che in virtù della migrazione di cui sopra, si era accertato che Sky non avrebbe dovuto trovare parte nella promozione "Fastweb & Sky home Pack", rimanendo quindi contratti separati;
- che riceveva fattura n. 92617215 relativa ad un abbonamento congiunto Sky-Fastweb, che provvedeva a saldare;
- che in data 01.01.2017 Sky- Fastweb inviava fattura n. S0003232227 relativa al servizio telefono e internet e al servizio Sky, che provvedeva a saldare;
- che in data 05.01.2017 veniva emessa fattura n. 922145024 per i servizi Sky e Fastweb, che provvedeva a saldare;
- che in data 13.01.2017 inviava fax a Fastweb e Sky per richiedere l'addebito dei soli servizi Sky;
- che in data 05.02.2017 veniva emessa fattura n. 922634626 per i servizi Sky e Fastweb. Il sito da cui si prendeva visione di tale documento, non permetteva il pagamento scorporato della singola fattura Sky e pertanto, i relativi costi non venivano pagati;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che in data 01.01.2017 veniva emessa fattura n. M000092515 per i servizi Fastweb, che pagava;
- che in data 01.03.2017 veniva inviata disdetta per i servizi Sky.

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

- a) il rimborso delle maggiori spese sostenute per i servizi Fastweb non goduti;
- b) lo storno dell'intero insoluto relativo agli operatori Sky e Fastweb con conferma della cessazione di entrambi i contratti;
- c) l'indennizzo a titolo di rimborso per mancata trasparenza contrattuale, per l'attivazione di servizi non richiesti, la mancata operatività del diritto di ripensamento, la mancata operatività delle numerose segnalazioni e per il disagio subito comprendente il denaro perso nel difendere i miei diritti di consumatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore precisa che l'istante era cliente Sky dal 2006 e che nel novembre 2016 ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione di servizi di telefonia e internet da parte dell'operatore Fastweb.

I servizi in questione, aggiunge, sono regolati da due distinti contratti per i rispettivi servizi, e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Per la fatturazione quindi, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi sia da Sky che da Fastweb.

Precisa che Sky ha continuato a fatturare solo gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento dei servizi di pay-tv e sottolinea che, a fronte del mancato pagamento dei canoni di abbonamento fatturati per i mesi di febbraio e marzo 2017 per complessivi Euro 121,87, in data 20.03.2017 ha provveduto a sospendere il servizio.

Inoltre con lettera datata 01.03.2017 l'istante ha chiesto la chiusura, a scadenza contrattuale, del servizio, registrata dalla scrivente per il 30.04.2017.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che il tentativo di conciliazione era stato promosso nei confronti degli operatori Fastweb e Sky, che in data 10.05.2017 veniva formalizzato un accordo parziale tra l'utente e Fastweb e che l'allegato all'istanza GU14 nei confronti di Sky porta il titolo "*relazione fatti e richieste – XXX vs Fastweb*" e quindi non può essere presa in considerazione, rilevando altresì che tutti i documenti allegati sono riferiti all'operatore Fastweb (ad esclusione della lettera di disdette e di una fattura Sky), rendendo impossibile a codesto Comitato la definizione della controversia e la quantificazione dell'eventuale ristoro indennitario ovvero il riconoscimento di storno o rimborsi.

Da un lato infatti, sotto il profilo formale la descrizione dei fatti è relativa ad altro operatore, ma anche volendo soprassedere su tale discrasia, dall'altro lato, non può non rilevarsi l'assoluta scarsità di documentazione atta a comprovare le deduzioni proposte dall'istante all'interno della relazione di cui sopra. Sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

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.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom