

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.378
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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";

Viste le delibere Agcom n. 276/13/CONS, n. 17/18/CIR, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11, 47/11, 26/12, la delibera Corecom Friuli-Venezia Giulia n. 54/10 e la delibera Corecom Lazio nn. 15/10, 21/10, 25/10, 35/10;

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



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

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.2019.201);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancata adesione della parte convenuta, comunicato all'istante dall'ufficio in data 07.05.2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 23.05.2018, prot. AL/2018/32203 del 23.05.2018.

L'istante ha lamentato il ritardo del trasloco, l'illegittima sospensione del servizio e l'ingiustificata fatturazione, da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- in data 18.10.2017 inoltrava al gestore la richiesta di trasloco da effettuarsi entro 7 giorni lavorativi;
- il tecnico, però, non avendo ricevute le giuste indicazioni dall'operatore, si presentava al vecchio indirizzo dell'istante;
- veniva fissato un ulteriore appuntamento la settimana successiva, anch'esso senza risultato perché il tecnico non riusciva a collegare il cavo e completare l'attivazione del servizio;
- l'utente veniva rassicurato dagli operatori del call center che presto sarebbe stato fissato un altro appuntamento promettendogli, inoltre, che per il disagio avrebbe ricevuto in regalo il multiscrean;



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

- l'istante provvedeva, di conseguenza, a disattivare il multiscreen a pagamento incluso nel proprio abbonamento;
- vista l'inerzia del gestore che continuava a non mantenere il proprio impegno, in data 04.01.2018, l'istante contattava a sue spese un tecnico che riusciva a collegare il cavo ed attivare il servizio Sky;
- contestualmente riceveva una fattura di 179,70 euro da parte di Sky relativa ai mesi in cui era privo di servizio, cioè ottobre, novembre e dicembre 2017;
- bloccava il Rid e chiedeva chiarimenti sia telefonicamente che per e-mail, senza riscontro;
- trattandosi di un abbonamento Home Pack, provvedeva al pagamento parziale delle fatture relative al servizio Fastweb;
- nel mese di febbraio 2018 l'istante riceveva la fattura n° 929690140 di 196,84 euro in cui venivano addebitati 100,00 euro per la disattivazione del Rid da parte di Fastweb;
- contattava il servizio clienti per ottenere spiegazioni senza esito;
- in data 07.03.18 l'istante inviava una raccomandata di disdetta per il servizio Home Pack;
- in data 08.03.18 venivano disattivati senza nessuna comunicazione sia Sky che Fastweb per il mancato pagamento delle fatture;
- circa una settimana dopo l'utente contattava l'operatore per la restituzione dei 2 decoder e apprendeva che la disdetta non era stata accolta per il mancato pagamento delle fatture;
- in data 22.05.2018 inviava nuovamente la disdetta tramite pec richiedendo anche lo storno di tutte le fatture emesse perché non dovute a causa del disagio subito anche a causa dell'inefficienza del servizio clienti;
- l'istante effettua, infine, un riepilogo della propria situazione contabile: fattura n. 928476374 del 24.12.2017 Importo € 205,34 ha provveduto a saldare soltanto fastweb in data 12.01.18 (€25,64); fattura n. 929149898 di Gennaio € 97,68 fattura pagata; fattura n. 930780871 del 18.02.2018 € 196,84: non pagata in quanto include la penale per disattivazione rid; fattura n. 930222414 del 01.03.2018 € 36,94 e fattura n.



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

930780871 del 01.04.2018 € 36,94 : entrambe non pagate perché l'istante non ha usufruito del servizio a causa della sospensione.

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

- a) l'annullamento delle fatture;
- b) la disdetta del servizio Home Pack senza penale;
- c) il risarcimento del disagio creato.

2. La posizione dell'operatore

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

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.

Preliminarmente è opportuno precisare che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

a) Le domande sub a) e sub c) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Innanzitutto, è opportuno precisare che la domanda sub c), nonostante la previsione di cui all'art. 19, comma 4, del Regolamento, sarà interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS il quale prevede che *"...se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo"*. Nel caso di specie, si ritiene di esaminare la tematica dell'illegittima fatturazione, della sospensione del servizio e del ritardato trasloco. In particolare, su quest'ultimo punto risulta accertato e non controverso che l'operatore non abbia



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

gestito correttamente la richiesta di trasloco avanzata dall'istante in data 18.10.2017. L'istruttoria infatti, rileva che l'installazione del servizio Sky è avvenuta solo il 04.01.2018 grazie all'intervento dell'istante che, vista l'inerzia del gestore, si è rivolto ad un proprio tecnico per completare il lavoro. Successivamente, riceveva la fattura n. 928476374 del 24.12.2017, dove gli venivano addebitati canoni di abbonamento Sky riconducibili al periodo in cui il servizio non era ancora stato attivato. Provvedeva quindi al pagamento parziale della fattura, riconoscendo legittimi solo gli importi dovuti a Fastweb, trattandosi di un contratto Home Pack. A supporto delle proprie dichiarazioni l'istante ha prodotto copia del bonifico attestante il pagamento parziale della fattura contestata, nonché il fax di reclamo del 04.01.2018, in cui rilevava gli importi indebitamente fatturati. In tale comunicazione, che risulta correttamente recepita e mai riscontrata dal gestore, l'istante oltre a contestare la fattura n. 928476374 del 24.12.2017, esponeva meticolosamente tutta la vicenda legata alla scorretta gestione del trasloco, sottolineando, oltre all'illegittima fatturazione dei canoni, anche l'inerzia del gestore nel completare l'attivazione del servizio in seguito alla richiesta di trasloco. In merito, è opportuno richiamare l'orientamento ormai consolidato secondo cui "gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, qualora l'utente lamenti un ritardo nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione. In mancanza di tali prove all'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo" (delibera Corecom Friuli-Venezia Giulia n. 54/10; e conformi sul punto: Corecom Lazio nn. 15/10, 21/10, 25/10, 35/10; Corecom Emilia-Romagna 47/11, 26/12). Inoltre, secondo quanto disposto nel punto III.4.2. della delibera Agcom 276/13/CONS "*...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.*" Sky non avendo aderito al presente procedimento non ha svolto alcuna difesa né ha prodotto alcuna documentazione volta a



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

smentire quanto dedotto da parte dall'utente e, soprattutto, non ha provato la correttezza del proprio operato gestionale. Non è, infatti, accertato che l'operatore abbia adeguatamente informato l'istante su eventuali impedimenti tecnici riscontrati in fase di trasloco, né che si sia prontamente attivato per programmare un intervento risolutivo. Con l'assenza di argomentazioni difensive non può certamente ritenersi soddisfatto l'onere della prova in capo all'operatore. Al contrario, la mancata contestazione determina la fondatezza dei fatti rappresentati dall'utente, che pertanto devono essere considerati integralmente provati (*ex multis*, delibera Agcom 17/18/CIR, delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11). Di conseguenza, l'accertamento del ritardato trasloco ascrivibile al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Considerato che secondo quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore, la richiesta di trasloco avanzata il 24.10.2017 doveva essere evasa entro 7 giorni lavorativi, Sky dovrà corrispondere 472,50 euro a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dal 03.11.2017 (data ottenuta decurtando i 7 giorni lavorativi previsti per la gestione della richiesta) al 04.01.2018 (giorno di attivazione), per complessivi 63 giorni. Alla luce di ciò, il gestore dovrà anche provvedere a stornare i propri canoni relativi ad ottobre, novembre e dicembre 2017, riscontrabili nella fattura n. 928476374 del 24.12.2017, poiché in tale periodo l'istante non ha usufruito del servizio. Per lo stesso motivo si ritengono illegittimi gli importi addebitati durante la sospensione del servizio intervenuta in data 08.03.2018 fino al completamento del ciclo di fatturazione, i quali sono riscontrabili, secondo la documentazione in atti, nella fattura n. 930222414 del 01.03.2018 e nella fattura n. 930780871 del 01.04.2018. Sul punto è opportuno rilevare che ogni pretesa risarcitoria avanzata dall'istante in ordine alla sospensione del servizio decade a fronte della disdetta dal contratto Home Pack avanzata contestualmente alla sospensione. Si ritiene, infatti, che l'istante non abbia subito alcun disagio a fronte dell'interruzione del servizio. Al contrario, la stessa verificandosi in data 08.03.2018 in



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

concomitanza, quindi, della richiesta di recesso avanzata in data 07.03.2018, contribuiva a determinare la conclusione del rapporto contrattuale voluta dall'istante. Alla luce di ciò, considerato che l'indennizzo erogato deve essere proporzionato al disservizio subito, nel caso di specie si ritiene che il disagio subito dall'utente in ordine alla sospensione sia stato pienamente ristorato dallo storno appena riconosciuto. Infine, a completamento della richiesta sub a) si ritiene che in atti non esistono elementi comprovanti l'illegittimità della fattura n. 930780871 del 18.02.2018, poiché l'istante, oltre a non depositarla, non fornisce prova di aver avanzato alcuna contestazione. Inoltre, dalla ricostruzione dei fatti, non risulta che nell'arco temporale interessato dalla fattura, l'istante abbia subito un particolare disservizio. Non a caso dichiara di non averla pagata perché includeva una penale relativa alla disattivazione del Rid, che risulterebbe peraltro addebitata dall'operatore Fastweb, non coinvolto nel presente procedimento. Pertanto, poiché le ragioni edotte dall'istante non sono sufficienti a giustificare il mancato pagamento della fattura, sul punto si ritiene di rigettare la richiesta di storno relativamente a tale fattura.

b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, si rileva la non coincidenza della richiesta con quelle sottoposte al propedeutico tentativo di conciliazione. Dalla verifica della questione sottoposta al tentativo di conciliazione, infatti, emerge l'inammissibilità della domanda relativa alla disdetta dell'home pack senza penale formulata esclusivamente in sede di definizione della controversia, come stabilito dalle *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui *"si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione"*. Inoltre, poiché la domanda da esaminare ha ad oggetto il recesso dell'abbonamento home pack il cui vincolo contrattuale interessa, oltre a Sky, un ulteriore operatore non attore della presente controversia, si ritiene che non sussistano le condizioni per l'ufficio di pronunciarsi in merito. Ne consegue che la domanda sub b) 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



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

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 pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 472,50 (quattrocentosettantadue/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Sky Italia X è tenuta, inoltre, a stornare i canoni relativi ad ottobre, novembre e dicembre 2017 e i canoni addebitati dall'08.03.2018 fino al completamento del ciclo di fatturazione, per le motivazioni di cui al capo a).
4. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



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