

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.379
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. 051 527.7628

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 regionali 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.217);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24/01/2019.

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 23/05/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 23/05/2018, in atti con prot. AL/ 2018/32226 del 23/05/2018.

L'istante ha lamentato interruzione/sospensione del servizio, mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Sky Italia X, d'ora in poi Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 18/12/2017 risolveva con lettera raccomandata R/R il contratto in essere con Fastweb. Il numero di telefono fisso 051346XXX veniva disattivato a cura del nuovo gestore TIM;
- in data 02/02/2018, in mancanza di riscontro, sollecitava telefonicamente Fastweb (operatore 160122, ore 17.00) che lo informava della mancata risoluzione del rapporto in quanto TIM non aveva comunicato la migrazione;
- in data 05/02/2018 lamentava la mancata cessazione del rapporto inviando ulteriore raccomandata R/R ai gestori Fastweb e Sky;
- da contatti telefonici con Sky, avvenuti nelle date del 20/02 e 05/03, riceveva conferma della mancata cessazione del rapporto a fronte della mancata disdetta;
- in data 21/03/2018 inviava nuova raccomandata ai gestori Fastweb e Sky riportando i contatti telefonici avuti ed evidenziando come la disdetta/risoluzione del contratto fosse già stata comunicata;
- in data 27/03/2018 riceveva e-mail di Fastweb che comunicava il mancato accoglimento della richiesta di storno;
- in data 02/04/2018 inviava altra raccomandata a Fastweb e Sky;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in data 08/04/2018 riceveva telefonata con cui Fastweb lo informava della emissione di 2/3 note di credito, a storno della fattura di marzo e per importi non specificati;
- in data 10/04/2018 veniva contattato da Fastweb per una proposta di conciliazione che non andava a buon fine. Nella stessa data riceveva sollecito di pagamento di Sky per complessivi euro 102,15 relativi a fatture mai ricevute; provvedeva al pagamento con bonifico bancario del 11/04/2018;
- in data 23/04/2018 avveniva l'oscuramento dei programmi da parte di Sky perché in arretrato dei pagamenti, nonostante la mancata ricezione delle fatture;
- in data 24/04/2018 provvedeva al pagamento della fattura di aprile di Sky per euro 93,01 mai ricevuta e la cui scadenza era prevista per il 30 aprile;
- in data 26/04/2018 inviava mail certificata a Sky con cui ricostruiva l'accaduto e chiedeva estratto conto della propria posizione;
- in data 28/04/2018 riceveva n. 3 fatture con data di emissione 1 aprile;
- in data 30/04/2018 riceveva richiesta telefonica di Fastweb di restituire gli apparati entro 45 giorni, adempimento a cui provvedeva in data 02/05/2018;
- in data 04/05/2018 inoltrava a Sky la mail certificata del 26/04 in quanto priva del rapporto di avvenuta consegna;
- in data 07/05/2018 riceveva due messaggi contrastanti, il primo per e-mail, il secondo sul televisore.

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

- a) ripristino immediato del servizio;
- b) estratto della situazione contabile;
- c) revisione del rapporto contrattuale essendo venuta a mancare la fiducia reciproca.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

Sky, pur regolarmente convocata con nota prot. AL/2018/45140 del 26/07/2018, non ha preso parte all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare preme rilevare quanto segue. Le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione non appaiono identiche, atteso che le questioni sollevate in sede di GU14 (ripristino del servizio, estratto della situazione contabile e revisione del rapporto contrattuale) appaiono nuove rispetto a quelle formulate in sede di UG, laddove si richiedeva – nell'istanza diretta sia a Sky che a Fastweb- lo stop alla fatturazione ed il rimborso di una fattura emessa da Fastweb. Preme precisare che con Fastweb è stato raggiunto un accordo.

Tanto premesso, si ritiene di dover dichiarare l'inammissibilità delle domande avanzate dall'istante sub a), b) e c) in ragione del fatto che le stesse costituiscono un ampliamento della materia del contendere a nuove questioni non già oggetto della domanda di conciliazione, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa di cui all'art. 14 del Regolamento.

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. Respinge integralmente 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. 051 527.7628

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

WEB 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom