

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.256
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2018 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	Componente
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](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 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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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

email [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.2019.365);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 26/02/2018, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 23/03/2018 (Prot. AL/2018/19491)

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate e sospensione del servizio nei confronti della società Sky Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e con memoria Prot. AL/2018/43757 del 18/07/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto una richiesta di abbonamento residenziale con Sky Italia X il 18/12/2009;
- che a seguito della sottoscrizione di contratto di telefonia fissa con Fastweb il 15/01/2012 i servizi di telefonia fissa/adsl e televisivo rispettivamente forniti da Fastweb X e da Sky Italia X confluivano automaticamente nell'home pack in base al quale la fornitura dei menzionati servizi veniva erogata in partnership dai due gestori. Parte istante manteneva comunque due distinti codici clienti ed i servizi venivano fatturati separatamente;
- che in data 26/10/2016 veniva data disdetta a Fastweb della menzionata linea di telefonia fissa/adsl e che della cessazione della linea telefonica veniva informato anche Sky il 20/06/2017;
- poiché Fastweb non cessava la fatturazione, parte istante bloccava l'addebito mensile delle fatturazioni sul proprio corrente bancario;



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

email [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 data 12/09/2017 parte istante saldava con bonifico bancario, su IBAN fornito telefonicamente dall'operatore Sky, la quota relativa alla fruizione del servizio televisivo Sky di competenza del mese di agosto e settembre;
- nonostante il pagamento effettuato, il 26/10/2017 Sky ingiustificatamente sospendeva l'erogazione del servizio;
- che nonostante la sospensione del segnale televisivo, Sky emetteva fattura relativa al periodo dal 29/10/2017 al 25/11/2017;
- che nonostante i contatti telefonici non era possibile a parte istante provvedere al saldo delle fatture dato che l'operatore imputava i pagamenti effettuati in parte a Sky ed in parte a Fastweb;
- che in data 19/12/2017 parte istante riceveva un sms da Società di recupero crediti che invitava al pagamento entro la medesima giornata per ottenere la "cancellazione immediata dal Registro Amm.vo". Tale pagamento tuttavia si riferiva ad importi già saldati o non dovuti.

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

- a) l'annullamento/storno o della fattura n. 406960788 dell'1/10/2017, con emissione di nota di credito, provvedendo al ricalcolo della stessa, avendo parte istante usufruito del servizio televisivo solo fino al 25/10/2017, anziché fino al 28/10/2017;
- b) annullamento/storno della fattura n. 407710124 del 29/10/2017 relativa al periodo di sospensione del servizio e le fatture successive in cui il servizio era sospeso;
- c) indennizzo di euro 7,50/die per l'arbitraria interruzione del segnale televisivo Sky dal 26/10/2017;
- d) indennizzo di euro 1/die per ogni giorno di mancata risposta alla pec del 2/12/2017;



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

email [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)

- e) cancellazione del nominativo di parte istante dal “Registro Amm.vo” citato nelle premesse;
- f) rimborso spese di procedura;

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore non è comparso in udienza di conciliazione né in udienza di discussione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente si rileva che parte istante aveva presentato istanza di conciliazione congiuntamente nei confronti degli operatori Fastweb e Sky ed ha concluso un accordo con il solo operatore Fastweb prot. n.7966 del 1/2/2018.

- a) Per quanto concerne le richieste sub a) di annullamento/storno della fattura n. 406960788 dell’1/10/2017, con emissione di nota di credito, provvedendo al ricalcolo della stessa, avendo parte istante usufruito del servizio televisivo solo fino al 25/10/2017; b) annullamento/storno della fattura n. 407710124 del 29/10/2017 relativa al periodo di sospensione del servizio e le fatture successive in cui il servizio era sospeso; e) cancellazione del nominativo di parte istante dal “Registro Amm.vo” citato nelle premesse, le stesse trovano parziale accoglimento. L’istante rileva che nonostante avesse esercitato il recesso nei confronti di Fastweb, l’operatore Sky, il quale emetteva fattura unitaria relativa ai servizi forniti sia da Fastweb che dallo stesso Sky, ha imputato i pagamenti effettuati da parte istante anche a copertura di costi riferiti a Fastweb e non più dovuti. Ritenendo erroneamente che si fosse determinato un insoluto, nonostante parte istante avesse formalmente comunicato il recesso nei confronti di Fastweb in data 20/06/2017 ed avesse pagato nei termini quanto di spettanza di Sky, l’operatore Sky ha sospeso l’erogazione del servizio senza preavviso. A seguito di tale sospensione parte istante ha instaurato un procedimento di urgenza GU5 lamentando la sospensione del



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

email [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)

servizio Sky dal 26/10/2017. Tale procedimento si è concluso il 16/01/2018 con una archiviazione a seguito di riattivazione. Parte istante ha documentato le proprie dichiarazioni, comprovate anche dagli atti in possesso di questo Corecom in relazione al procedimento GU5, mentre Sky non ha presenziato all'udienza di conciliazione, né a quella di discussione ed ha inviato memoria solo nel corso del procedimento di urgenza GU5 che avvalorata le affermazioni di parte istante e non fornisce prova di aver inviato preavviso di sospensione (nonostante lo dichiari in memoria GU5). Da ciò deriva il diritto di parte istante allo storno degli importi fatturati da Sky nel periodo di sospensione dal 26/10/2017 al 16/01/2018 nonché al ritiro della pratica di recupero del credito relativamente agli insoluti stornati.

- b) Per quanto concerne la richiesta sub c) di indennizzo di euro 7,50/die per l'arbitraria interruzione del segnale televisivo Sky dal 26/10/2017, la stessa viene accolta. Come argomentato al precedente punto, dagli atti in possesso di questo Corecom relativi al procedimento d'urgenza GU5 si rileva che il servizio di Sky è stato sospeso dal 26/10/2017 al 16/01/2018 senza alcun preavviso. L'indennizzo viene calcolato ai sensi dell'art. 4 punto 1 del Regolamento Indennizzi e così determinato: giorni 82 x euro 7.50/die= euro 615,00 (seicentoquindici);
- c) Per quanto concerne la richiesta sub d) di indennizzo per mancata risposta alla PEC del 2/12/2017, la stessa viene respinta in quanto le doglianze in essa rappresentate sono state oggetto della procedura di urgenza GU5 richiamata ai punti precedenti nel corso della quale Sky ha fornito risposta a parte istante.
- d) Per quanto concerne le spese di procedura di cui al punto f), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 (cento/00), considerato il comportamento delle parti e la mancata comparizione del gestore alle udienze di conciliazione e discussione

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



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

email [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)

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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio;
3. La Società Sky Italia x è tenuta altresì a stornare gli importi fatturati nel periodo di sospensione del servizio dal 26/10/2017 al 16/01/2018 nonché al ritiro della pratica di recupero del credito relativamente agli insoluti stornati.
4. La società Sky Italia x è tenuta, infine, 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

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](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)