



Determinazione dirigenziale n. 9/2019

Definizione della controversia XXX / Fastweb S.p.a. - Sky Italia S.r.l.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 13/07/2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Fastweb S.p.a. e Sky Italia S.r.l. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 20/06/2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Fastweb S.p.a. (da qui in seguito Fastweb) e Sky Italia S.r.l. (da qui in seguito Sky) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia e internet.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, ha rappresentato:

- di essere da diversi anni cliente della società Sky e di aver aderito alla proposta commerciale riservata ai clienti Sky e sottopostagli da Fastweb in forza di una collaborazione commerciale tra le due società, grazie alla quale Fastweb avrebbe installato presso l'abitazione dell'istante una linea telefonica e internet, attivandola sui tre apparecchi telefonici ivi presenti;
- di aver ricevuto la visita di un tecnico per l'installazione della linea telefonica e internet il quale, però, si era limitato ad intervenire su un solo apparecchio telefonico, senza collegare gli altri due e senza attivare la modalità wi-fi;

- di non aver ricevuto la visita di altri tecnici e di essersi, quindi, determinato ad inviare disdetta rispetto al contratto concluso con Fastweb, diffidando l'operatore dall'addebitare costi in fattura;
- di aver, invece, ricevuto fatture emesse dalla società Sky ma contemplanti costi richiesti da Fastweb;
- di aver pagato le fatture solo per la parte di competenza di Sky e di aver comunque ricevuto da quest'ultima solleciti di pagamento per fatture insolute;
- di aver, successivamente, subito la sospensione del servizio televisivo a pagamento fornito da Sky.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. richiesta di risarcimento del danno per Euro 5.000,00 nei confronti di Fastweb per i disagi procurati;
- ii. richiesta di risarcimento del danno per Euro 5.000,00 nei confronti di Sky oltre ad Euro 800,00.

2. La posizione degli operatori

2a) L'operatore Sky ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- che il sig. XXX aveva aderito, tramite l'operatore telefonico Fastweb, all'offerta denominata "Home Pack" per l'attivazione di servizi di telefonia e internet ad un costo promozionale; nel mentre, il canone di abbonamento dei servizi Sky, di cui l'istante era già cliente da tempo, sarebbe rimasto invariato;
- che i servizi offerti da Fastweb e Sky e di cui all'offerta "Home Pack", per quanto facenti parte di un unico pacchetto non "divisibile", erano regolati da due distinti contratti e dalle rispettive condizioni generali;
- che ciascuna delle società provvedeva a fatturare il costo dei rispettivi servizi, poi riportati in un unico documento riepilogativo emesso da Sky e trasmesso al cliente, e che veniva richiesto un pagamento unico pari all'importo complessivo dovuto per entrambi i servizi;
- che, a norma delle condizioni generali di contratto, l'omesso pagamento di una parte dei costi fatturati e indicati nel documento di riepilogo legittimava la sospensione dell'intero servizio;
- che nel caso di specie, l'operatore aveva ricevuto regolarmente i pagamenti dei canoni fatturati da Sky fino a dicembre 2015 e che, successivamente, la domiciliazione bancaria era stata revocata e le fatture intestate al sig. XXX erano risultate insolute;
- che in data 4 febbraio 2016, aveva ricevuto il pagamento dell'importo di Euro 96,90 a parziale copertura delle fatture insolute;
- che però, permanendo lo stato di parziale insolvenza, in data 29 febbraio 2016 aveva provveduto a sospendere il servizio;

- che in data 4 marzo 2016 aveva riattivato il servizio, essendo pervenuto il pagamento dell'intero importo dovuto, pari ad Euro 328,13.

Sky chiede quindi il rigetto dell'istanza per non essere responsabile dei disagi lamentati dal signor XXX.

2b) L'operatore Fastweb ha depositato memoria con la quale ha rappresentato

- che il sig. XXX aveva aderito all'offerta "Home Pack" e che in ragione di tale adesione, in data 8 ottobre 2015 era stata effettuata la migrazione della relativa utenza, fino a quel momento gestita da Telecom, all'operatore Fastweb;

- che il contratto non prevedeva l'installazione e il collegamento tramite tecnico di tutti gli apparecchi telefonici presenti presso l'abitazione dell'istante, poiché il sig. XXX non ne aveva fatto richiesta in sede di sottoscrizione della proposta: ciò risulta dal testo del contratto ove non è selezionata la relativa opzione;

- che aveva regolarmente attivato il servizio di telefonia fissa e internet mediante l'invio di un tecnico presso l'abitazione del sig. XXX e che, successivamente, aveva provveduto ad emettere le relative fatture nelle quali, a conferma della corretta fruizione del servizio, era sempre presente traffico telefonico;

- che il contratto è cessato in data 7 dicembre 2015 quando il sig. XXX, esercitando il diritto di recesso, ha chiesto la migrazione della propria utenza in Telecom;

- che, a seguito della cessazione del contratto, ha provveduto ad emettere nota di credito di Euro 39,41 per stornare parzialmente l'ultima fattura emessa in data 1 gennaio 2016.

Avendo correttamente adempiuto agli obblighi contrattualmente previsti, Fastweb chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*, nei limiti che seguono.

a) in merito alla richiesta sub i) di risarcimento del danno per Euro 5.000,00 nei confronti di Fastweb per i disagi procurati, si osserva quanto segue.

Va innanzi tutto premesso che la richiesta di risarcimento formulata dall'istante va intesa come richiesta di indennizzo per l'eventuale accertato inadempimento dell'operatore.

Sulla base della documentazione in atti, risulta che in sede di sottoscrizione della proposta di contratto per il pacchetto "Home Pack", l'istante non abbia selezionato l'opzione relativa alla richiesta di installazione mediante tecnico che, come tale, gli avrebbe garantito il servizio di cui, in questa sede, lamenta la mancanza (il collegamento di tutti gli apparecchi telefonici e l'attivazione del wi-fi).

Tale circostanza, per sé sola, vale ad escludere la sussistenza di un disservizio imputabile a Fastweb la quale, per l'appunto, non era tenuta a configurare tutti gli apparecchi telefonici presenti presso la casa dell'istante, e meno che meno ad attivare la modalità di connessione wi - fi.

Non è contestato che la linea telefonica sia stata attivata e nemmeno sono contestati i dati relativi al traffico telefonico in ragione dei quali, nel periodo successivo, Fastweb ha emesso le relative fatture.

Deve quindi escludersi la responsabilità a carico di Fastweb per i disagi lamentati dall'istante il quale peraltro, sempre sulla base della documentazione offerta dall'operatore Fastweb, aveva pure tentato di revocare la disdetta inviata all'operatore comunicando di aver risolto autonomamente i problemi tecnici segnalati in precedenza.

Poiché l'istante non lamenta disservizi ulteriori rispetto a quello sopra descritti, si deve concludere per il rigetto dell'istanza, non sussistendo i presupposti per il riconoscimento di alcuna forma di indennizzo.

b) in merito alla richiesta sub ii) di risarcimento del danno per Euro 5.000,00 nei confronti di Sky oltre ad Euro 800,00;

Preliminarmente si ribadisce che la richiesta di risarcimento formulata dall'istante va intesa come richiesta di indennizzo per l'eventuale accertato inadempimento dell'operatore

In mancanza di ulteriori specificazioni rispetto alla condotta, al disservizio o all'inadempimento che l'istante ritiene imputabile a Sky, tenuto conto delle richieste formulate in sede di tentativo di conciliazione, si può ritenere che il sig. XXX intenda ottenere un indennizzo per i disagi subiti a causa della sospensione del servizio disposta da Sky, conseguente all'omesso/parziale pagamento delle fatture; l'istante infatti, non ritenendo dovuti i costi richiesti da Fastweb, si era limitato a pagare solo gli importi spettanti a Sky.

Se è pur vero che le condizioni generali di contratto prevedono la possibilità per Sky di sospendere il servizio nell'ipotesi in cui le somme esposte nel documento di riepilogo (contenente sia la fatturazione dei canoni dovuti a Sky che di quelli dovuti a Fastweb) siano pagate solo in parte, in base all'art.5 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, il parziale pagamento non integra l'ipotesi di omesso pagamento qualora sia pendente quantomeno una contestazione relative alle somme non pagate, oppure siano pendenti le procedure di conciliazione / definizione della controversia; e in ogni caso la sospensione può seguire solo ad un congruo preavviso.

Nel caso in esame, la sospensione del servizio disposta da Sky, seppur contrattualmente prevista, è stata posta in essere in violazione delle condizioni previste dal citato art. 5 in quanto è seguita a pagamenti parziali delle fatture e senza la prova di un congruo preavviso: benché Sky nella propria memoria abbia sostenuto di "aver preventivamente informato il cliente con messaggio inviato sulla smart card XXX visibile sul televisore", non ha prodotto la documentazione a sostegno di quanto asserito. Ne consegue che all'utente andrà riconosciuto il diritto all'indennizzo previsto

dall'art. 5 del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 73/1/CONS, per i 4 giorni di sospensione dei servizi compresi tra il 29 febbraio e il 4 marzo 2016 per complessivi € 30,00.

Quanto alla richiesta di pagamento della somma di Euro 800,00, si rileva come la stessa sia eccessivamente generica e non collegata a alcuna specifica contestazione e non potrà pertanto che essere rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale dell'istanza, considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone a carico dell'operatore Sky la corresponsione dell'importo di € 50,00 in favore dell'utente a titolo di rimborso delle spese di procedura.

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia Srl e della società Fastweb Spa per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Sky Italia Srl è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXX, oltre alla somma di importo pari a € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, la somma di importo pari a € 30,00 per la sospensione del servizio occorsa dal 29 febbraio al 4 marzo 2016 maggiorata degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza;
3. Si rigetta ogni altra domanda formulata dalla parte istante.
4. La società Sky Italia Srl è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 21 maggio 2019

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini