

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 50 del 15 aprile 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: Definizione della controversia XXXX XXXX/Sky Italia S.r.l.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, Regolamento interno del Co.Re.Com.;

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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 13.12.2017, con cui il sig. Sig. XXXX XXXX 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 del procedimento;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13.12.2017 ai sensi degli art. 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. XXXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con 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 privata e di servizi televisivi a pagamento.

In data 14 giugno 2018, ad esito dell'udienza di discussione, le parti XXXX XXXX e Fastweb hanno raggiunto un accordo transattivo, risultando, dunque, ad oggi pendente l'istanza sopra citata solo per le contestazioni relative all'operatore Sky.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXX XXXXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di avere aderito ad un'offerta "Home Pack" che prevedeva, per la linea fissa, l'attivazione del servizio denominato "Jet" e per i servizi televisivi in abbonamento l'attivazione dei pacchetti Sky Base + HD + Cinema;
- di aver concluso, dopo un iniziale disagio dovuto all'erronea attivazione da parte dell'operatore dei pacchetti Sky Base e Sport, il contratto definitivo che gli avrebbe concesso di corrispondere per l'Home Pack l'importo mensile onnicomprensivo di € 40,00;
- di aver ricevuto, a distanza di pochi giorni, la documentazione riassuntiva che rispecchiava fedelmente il contenuto del contratto sopra indicato e di aver quindi provveduto all'installazione del modem e del decoder;
- di aver ricevuto per i primi due mesi la fattura Home Pack contenente gli importi concordati (ovvero € 6,00 per Fastweb ed € 34,00 per Sky);
- di aver ricevuto, per le mensilità successive, due fatture separate per un importo onnicomprensivo di € 74,00 (ovvero € 40,00 per Fastweb ed € 34,00 per Sky); "pertanto, sino alla data del 4 aprile 2017, Sky e Fastweb hanno predisposto fatture separate anche se, mentre Sky ha mantenuto gli importi pattuiti con l'offerta Home Pack, Fastweb ha emesso inspiegabilmente, fatture per € 41,00/bimestre, a fronte del 9,00 euro previsti dalla citata offerta";
- di aver tempestivamente reclamato ad entrambi i Gestori e di aver scoperto di essere stato "buttato fuori" dal pacchetto Home Pack per motivi amministrativi senza alcuna preventiva comunicazione né spiegazione alcuna;

- di aver pagato a Fastweb nel mese di gennaio importi relativi alla medesima mensilità, ma duplicati, avendo inviato una prima fattura "Home Pack" per € 9,00 ed una seconda "NON Home Pack" contenenti importi afferenti alla medesima mensilità ed al mese di febbraio 2017;

- di non aver mai ricevuto risposta ai numerosi reclami inviati a mezzo portale dei Gestori o telefonici ad eccezione della conferma della unilaterale risoluzione del contratto "Home Pack" con contestuale unilaterale attivazione da parte dei gestori di singoli contratti aventi caratteristiche diverse da quello sopra indicato;

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

- i. Rimborso delle somme addebitate dai singoli Gestori per l'attivazione dei relativi servizi;
- ii. Indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, cessazione arbitraria del servizio/contratto per motivi amministrativi e mancata risposta ai reclami;
- iii. Spese legali.

2. La posizione dell'operatore Sky

Sky nella memoria depositata in data 1 marzo 2018 ha rappresentato quanto segue:

- Il signor XXXXX XXXXX, in data 18.11.2016, tramite l'operatore telefonico Fastweb aderiva all'offerta denominata Home Pack che prevedeva, ad un costo promozionale, l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb (di seguito denominato "Fastweb" o "FW"), e dei servizi di pay tv da parte di Sky;

- L'attivazione del contratto Sky n. 16115169 con i pacchetti Sky TV+Sport e il servizio tecnologico HD scontato per 18 mesi veniva subito annullata dal cliente - come anche riportato dallo stesso nella relazione allegata al formulario - per aver ricevuto informazioni errate su pacchetti e servizi contenuti nella medesima offerta;

- In data 22.11.2016 il signor XXXX, sempre tramite l'operatore telefonico Fastweb, accettava di attivare - su una nuova linea e con un nuovo numero di telefono - l'offerta denominata Home Pack che prevedeva, per la componente Sky, l'attivazione di un contratto con la combinazione di pacchetti composta da Sky Tv+Famiglia+Cinema con il servizio tecnologico HD e lo Sky Box Set al costo mensile scontato di € 34.78 per 18 mesi come da fatture allegate e da Vocal order prodotto;

- I servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l'offerta promozionale Home Pack sono regolati da due distinti contratti e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb;

- Sky ritiene pertanto di aver agito correttamente nei confronti dell'utente, attivando regolarmente il servizio di pay tv richiesto ed accettato dallo stesso - peraltro tuttora attivo - e attribuendo correttamente tutti gli sconti previsti dall'offerta HP.

Sulla base di tutto quanto esposto Sky formula le seguenti richieste:

I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXXX XXXX e l'archiviazione del procedimento nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Delibera Agcom 173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Sempre preliminarmente occorre chiarire come l'eccezione formulata dall'istante e relativa alla tardività della memoria e delle produzioni documentali dell'operatore e, dunque, tardivamente rispetto al termine concesso per le memorie nella comunicazione di avvio del procedimento, risulta superata dalla prevalente necessità di completamento dell'istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento di procedura sopra citato. In tale ipotesi, la definizione della controversia non può che assumersi sulla base di evidenze probatorie documentali che dovrebbero necessariamente essere acquisite al procedimento per mezzo di richieste di integrazione istruttorie ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento (in questo senso, Agcom, delibera n. 143/16/CIR). Si evidenzia in ogni caso che la memoria dell'operatore era stata già presentata con identico contenuto in data 3 aprile 2017, in occasione del riscontro da parte di Sky alla richiesta informazioni formulata da questo Corecom a seguito della presentazione, da parte del sig. XXXX, dell'istanza di provvedimento temporaneo e che la documentazione prodotta nell'ambito del presente procedimento di definizione è stata depositata nel termine previsto per le repliche alle produzioni avversarie.

Entrando nel merito, le richieste formulate dal sig. XXXX non risultano meritevoli di accoglimento per i motivi qui di seguito esposti

a. In relazione alla richiesta sub i) di rimborso delle somme addebitate per l'attivazione dei servizi si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Alla luce di quanto acquisito all'istruttoria e dei fatti che emergono incontestati e condivisi dalle parti (circa, in particolare, l'adesione a una seconda offerta da parte dell'utente che gli avrebbe concesso di corrispondere per l'Home Pack l'importo mensile omnicomprensivo di € 40,00) la condotta di Sky non risulta censurabile, avendo correttamente fatturato quanto previsto dal contratto, come del resto precisato dallo stesso utente in sede di propria memoria, mantenendo cioè invariato l'importo mensile di € 34,00.

b. In merito alle richieste sub II) di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, per cessazione arbitraria del servizio/contratto per motivi amministrativi e per mancata risposta ai reclami si ritiene che le stesse non possano essere accolte. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, si ritiene che alla luce di quanto acquisito all'istruttoria e di quanto esposto al punto che precede, non risulta che l'operatore Sky abbia attivato servizi non voluti dall'utente, ma unicamente i servizi contemplati dal contratto cui il sig. XXXX ha consapevolmente aderito.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi, si precisa che, come emerge chiaramente dalla documentazione acquisita in relazione alla procedura avviata a seguito di presentazione di istanza di provvedimento temporaneo, l'utente non si è trovato nell'impossibilità di fruire dei servizi televisivi a pagamento, la cui erogazione è stata senza garantita interruzioni, e pertanto non risulta che Sky abbia posto in essere condotte sospensive indennizzabili ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS. Ne consegue che la richiesta di indennizzo non può che essere rigettata.

Infine, con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami il sig. XXXX ha prodotto semplicemente un elenco di "richieste", verosimilmente inserite in un portale da cui non è possibile evincere né l'operatore a cui sono rivolte, né il contenuto, indispensabile per consentire la qualificazione delle stesse come reclamo o segnalazione ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro.

c. In merito alle richieste sub iv) formulate dal sig. XXXXXX XXXXX di rimborso delle spese legali alla luce del richiamato art. 2 Regolamento indennizzi, si ritiene che le stesse debbano essere rigettate. Al riguardo, non può omettersi di precisare che le suddette richieste di rimborso rimandano ad una quantificazione del danno che è preclusa a questo Co.Re.Com. e che è esclusivo appannaggio dell'Autorità giudiziaria (il ricorso alla quale, lo si evidenzia, è sempre garantito ai sensi dell'art. 19, comma 5, Regolamento cit., dove si precisa che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno").

4. Spese di procedura

Ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura di cui alla Delibera Agcom 173/07/CONS, considerato il rigetto integrale delle domande dell'istante e il comportamento della parti si ritiene congruo compensare tra le stesse le spese di procedura.

DELIBERA

- 1) Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

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
Roberto Saini