



Determinazione dirigenziale n. 2 /2020

Definizione della controversia XXX/Sky Italia S.p.A. – Fastweb S.p.A. - pratica n. 2017/7966/GU14

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 13.12.2017, con cui il sig. Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. e Sky Italia S.p.a ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13.12.2017 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 con Fastweb S.p.a. (da qui in seguito Fastweb) e Sky Italia S.p.a. (da qui in seguito Sky) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia privata e di servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

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

- di aderire 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 omnicomprendivo di € 74,00 (ovvero € 40,00 per Fastweb ed € 34,00 per Sky);
- 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. XXX 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. Rimborso delle somme addebitate in eccesso da Fastweb per la mensilità di gennaio 2017;
- iv. Spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- L'istante concludeva in data 17.11.2016 un contratto Home Pack che prevedeva la fornitura del servizio telefonico Fastweb (Offerta Jet) e del servizio Sky;
- Fastweb e Sky provvedevano ad attivare l'offerta Home Pack ed i rispettivi contratti distinti dal codice cliente Fastweb XXX e Sky XXX;
- L'istante, accortosi di un errore nell'attivazione dei pacchetti Sky e su consiglio di un operatore Sky sottoscriveva un nuovo contratto;
- Tale seconda proposta di abbonamento relativa all'utenza XXX non veniva attivata da Fastweb stante la presenza e la già avvenuta attivazione del primo contratto XXX mai oggetto di recesso;
- Il primo contratto XXX proseguiva quindi alle condizioni economiche vigenti senza lo sconto Home Pack;

- Successivamente Sky ha cessato il primo contratto attivato, facendo venir meno lo sconto Home Pack, ed ha attivato un diverso contratto (codice cliente XXX);

- Successivamente alla ricezione dell'istanza GU5, Fastweb concordava con l'istante l'applicazione al contratto XXX dell'offerta abbonamento Jet a 5€/mese per 24 mesi e successivamente ai 24 mesi € 25 per sempre;

- Conclude, infine, precisando che alcun reclamo è stato mai inviato a Fastweb dal sig. XXX.

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

I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXX.

3. La posizione dell'operatore Sky Italia

Sky nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Il signor XXX, 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. XXX 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 XXX, 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 Fastweb formula le seguenti richieste:

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

4. Motivazione della decisione

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

a. In merito alle richieste sub i) e iii) formulate dal sig. XXX di rimborso delle somme addebitate dai singoli Gestori per l'attivazione dei relativi servizi e di rimborso delle somme addebitate in eccesso da Fastweb per la mensilità di gennaio 2017 si ritiene che le stesse debbano essere rigettate. Come precisato da Fastweb in sede di memoria, il sig. XXX in un primo momento aderiva tramite l'operatore telefonico stesso 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. Successivamente, a seguito di un presunto disguido dovuto all'erronea attivazione da parte di un operatore dei pacchetti Sky Base e Sport, il sig. XXX aderiva ad una seconda proposta che gli avrebbe concesso di corrispondere per l'Home Pack l'importo mensile omnicomprendivo di € 40,00. Tale seconda proposta, tuttavia, non veniva attivata da Fastweb stante la presenza e la già avvenuta attivazione di un primo contratto (n. XXX) mai oggetto di tempestivo recesso con la conseguenza che il primo contratto, limitatamente ai servizi di telefonia ed internet, proseguiva. La cessazione da parte di Sky del primo contratto e la riattivazione di un secondo contratto su una nuova linea e con un nuovo numero di telefono ha comportato il venir meno dello sconto Home Pack. Come si legge, infatti, all'art. 2.2 ed al successivo articolo 2.3 delle condizioni generali di contratto Sky & Fastweb "2.2 Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi Fastweb o dei Servizi Sky, costituenti l'"Offerta Sky e Fastweb", comporta il decadimento automatico di quest'ultima. 2.3 Nel caso di decadimento dell'"Offerta Sky e Fastweb" così come previsto all'art. 2.2. che precede, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente rispettivamente con Fastweb e con Sky, il Cliente prende atto e accetta che il contratto concluso resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento". Fastweb pertanto ha correttamente fatturato al sig. XXX - sino a che sono stati presi differenti accordi con l'utente a seguito dell'inoltro dell'istanza GU5 - gli importi previsti senza la scontista legata all'offerta Home Pack non avendo l'utente provveduto a recedere dal primo contratto ed a riattivarlo unitamente al secondo contratto Sky. Sky invece ha, come dallo stesso precisato in sede di propria memoria e confermato dall'utente, mantenuto invariato l'importo mensile di € 34,00.

b. In merito alla richiesta sub II) formulata dal sig. XXXXX XXXXX di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, cessazione arbitraria del servizio/contratto per motivi amministrativi e mancata risposta ai reclami si ritiene che la stessa debba essere parzialmente accolta. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e per

cessazione arbitraria del servizio/contratto per motivi amministrativi si richiama la motivazione al punto che precede. Con riguardo, invece, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami il sig. XXX ha fornito la prova di aver inviato numerosi reclami a Fastweb a mezzo portale dei Gestori o telefonici rimasti privi di alcuna formale risposta. Al riguardo si richiama l'articolo 10.4 delle condizioni generali di contratto di Fastweb che prevede che "Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta". Fastweb non ha né provveduto a risolvere le irregolarità segnalate dal sig. XXX – se non successivamente all'istanza GU5 come precisato dalla stessa Fastweb - né tanto meno ha fornito la prova di aver risposto per iscritto ai numerosi reclami indicati. L'importo viene quantificato considerando come data iniziale il 6 marzo 2017 (unica data indicata in sede di UG14) in complessivi € 300,00.

c. In merito alle richieste sub iv) formulate dal sig. XXX 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").

5. Spese di procedura

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante si ritiene congruo riconoscere le spese di procedura a favore della parte istante quantificate in € 50,00.

D E T E R M I N A

1) Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;

2) L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;

3) La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

4) La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 per le spese di procedura;

5) La società Fastweb S.p.A. 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, 10 gennaio 2020

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

È 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 decisione 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