



Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro del mese di aprile, alle ore undici, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 18 – 2016**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 - 315/2015 – **XXX ARGENTA / SKY ITALIA S.p.A.**

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 31.10.2014, con cui la signora XXX ARGENTA ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA S.p.A. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 03.11.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria dell'operatore;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, lamenta:

- a) che la disdetta dal contratto di telefonia con Fastweb nell'ambito del pacchetto Home Pack avveniva solo in data 14.10.2014 attraverso il Corecom di Torino, dopo che il recesso dal contratto era stato richiesto nel gennaio 2014 a seguito del mancato trasloco di linea;
- b) che precedentemente i contatti cercati con il servizio Clienti di Sky e Fastweb non andavano mai a buon fine;
- c) che, poiché non era possibile separare la fattura Sky da quella Fastweb nell'ambito del pacchetto home Pack, sospendeva il pagamento delle fatture e conseguentemente il servizio veniva cessato dal mese di settembre;
- d) che Sky non partecipava all'udienza di conciliazione avvenuta in data 14.10.2014 presso il Corecom di Torino.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. la risoluzione del contratto senza pagare più alcuna fattura o penale;
- ii. un risarcimento per i disagi causati da Sky da settembre 2013.

L'operatore, nella memoria difensiva, rappresenta:

- a) che l'istante stipulava un abbonamento con sky in data 19 settembre 2007;
- b) che successivamente in data 22 maggio 2013 la stessa aderiva all'offerta Home Pack, offerta che è disciplinata da due distinti contratti, uno con Sky per quanto riguarda i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet;
- c) che in data 24 settembre 2013 l'istante chiedeva il trasferimento dell'offerta Home Pack ad un nuovo indirizzo, non indicando la necessità dell'intervento di un tecnico Sky;
- d) che l'operatore continuava a erogare i servizi pay tv;
- e) che nel gennaio 2014 l'istante inoltrava richiesta di disdetta dal contratto Fastweb;
- f) che in data 26 settembre 2014, risultando non saldate le fatture emesse a luglio e agosto 2014, Sky provvedeva a sospendere il segnale secondo le condizioni generali di abbonamento, previo preavviso all'istante sia in fattura sia mediante messaggi inoltrati sul decoder;
- g) che le fatture ad oggi non corrisposte sono la n. 455576460 del 5 luglio 2014 per € 54,79, la n. 456379415 del 5 agosto 2014 per € 55,50 e la n. 457141248 del 5 settembre 2014 per € 55,50.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta la richiesta di parte ricorrente.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda

volta alla *"risoluzione del contratto senza pagare più alcuna fattura o penale"*.

La richiesta *sub 1)* non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come

vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Si ritiene di dover fare un cenno anche alle ventilate richieste risarcitorie relative a danni subiti, a dire di da parte istante, a seguito dell'intercorso rapporto con Sky, di competenza esclusiva del Giudice ordinario.

A mente del predetto art. 19, comma 4, infatti il Regolamento esclude dall'odierno contenzioso ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

Pertanto ogni richiesta risarcitoria deve essere legittimamente reinterpretrata come richiesta di indennizzo.

## **B) Nel merito.**

In via preliminare ed assorbente del merito dell'istanza, si rileva che la domanda *sub 2)* della ricorrente di "un risarcimento per i disagi causati da Sky da settembre 2013", sia pure legittimante reinterpretrata come richiesta di indennizzo non può essere accolta per i seguenti motivi.

Dal punto di vista formale l'istanza risulta poco chiara, eccessivamente scarna e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese di parte istante.

L'operatore Sky al contrario, nel costituirsi nel presente procedimento, ha circoscritto precisamente i fatti fornendo la documentazione idonea a ricostruire la vicenda.

Il fatto che si colloca temporalmente nel settembre 2013 dal quale, a dire dell'istante, sarebbero derivati disagi causati dall'operatore è la richiesta a Sky di trasferimento dell'offerta Home Pack ad un nuovo indirizzo, richiesta prodotta agli atti da quest'ultimo e da cui si evince che non viene richiesto l'intervento di un tecnico Sky per il predetto trasferimento.

Conseguentemente Sky ha correttamente continuato dapprima ad erogare i servizi e a emettere le conseguenti fatture e successivamente a sospenderli secondo le condizioni generali di abbonamento nel settembre 2014 quando risultavano non pagate le fatture di luglio e agosto 2014.

La circostanza che l'istante avesse chiesto inutilmente nel gennaio 2014 a Fastweb la cessazione del contratto non poteva legittimarla a sospendere il pagamento delle fatture che, nell'ambito del contratto Home Pack sottoscritto dalla signora nel maggio 2013, racchiudono in un unico documento sia i servizi di pay tv erogati da Sky sia i servizi di telefonia e internet erogati da Fastweb, non potendo essere separate.

Alla luce delle predette considerazioni e per le ragioni sopra esposte, si ritiene che non sussistano gli estremi per accogliere la richiesta di risarcimento dei disagi causati da Sky dal settembre 2013 e che quindi la richiesta della ricorrente *sub 2)* debba essere respinta.

### C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura..

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

- **il rigetto** delle domande presentate dall'istante con GU14 n. 1.11.12.5/315/2014 del 31.10.2014 nei confronti di SKY ITALIA SRL, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, con sede in XXX;
- **la compensazione** delle spese del procedimento.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione