

Verbale n. 6

Adunanza dell'11 giugno 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno undici del mese di giugno, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 25 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 275/2017 – XXX GRANDE / SKY ITALIA S.R.L.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza GU14 1.11.12.5/275/2017 con cui la Sig.ra XXX Grande chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Sky Italia S.r.l. (di seguito, SKY), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

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

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di avere chiesto, nel mese di luglio 2016, il trasloco da Torino verso Pianezza;
- che Sky provvedeva senza alcun problema mentre Fastweb costringeva l'utente a cessare la vecchia utenza e ad aderire ad un'offerta Sky + Fastweb al prezzo promozionale di 45euro/mese (Sky) e 11 euro / mese Fastweb;
- che il contratto veniva sottoscritto in data 25.11.2016 ma, nei mesi successivi, mentre Sky funzionava da subito, nulla giungeva da Fastweb;
- che solo in data 08.01.2017 il tecnico di Fastweb provvedeva all'allacciamento;
- che in data 11.01.2017 veniva recapitato il modem Fastweb;
- che dal giorno dopo non funzionava nulla;
- che da quel giorno le utenze voce e adsl non hanno mai funzionato e, nonostante gli svariati reclami, inoltrati anche a Sky, nulla veniva ripristinato;
- di avere inviato il 21.02.2017 formale disdetta / recesso esclusivamente per il contratto Fastweb;
- che successivamente Sky sospendeva ingiustamente i servizi dal 29.04.2017, nonostante i loro servizi fossero sempre stati pagati

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) che venga ordinata la riattivazione dei servizi Sky;
- 2) indennizzo previsto da Delibera per la sospensione ingiustificata dei servizi dal 29.04.2017 sino all'effettiva riattivazione;
- 3) indennizzo per la mancata gestione della problematica quantificabile forfettariamente in € 300,00.

Contestualmente alla presentazione della suddetta istanza, l'utente ha altresì depositato formulario GU5 volto ad ottenere in via d'urgenza un provvedimento temporaneo per la riattivazione di tutti i servizi Sky relativi al codice cliente XXX.

L'operatore Sky ha rappresentato nella memoria difensiva del 26.07.2017:

- che l'utente, già proprio cliente con codice n. XXX aderiva, nel mese di dicembre 2016, tramite l'operatore telefonico Fastweb, all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte del suddetto operatore ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky;
- che i servizi offerti da Sky e Fastweb attraverso l'offerta promozionale Home Pack sono regolati da due distinti contratti (con Sky e con Fastweb per i rispettivi servizi) 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;
- che per la fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb;
- che per il pagamento degli importi fatturati per i due contratti, viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per entrambi i servizi (Sky e Fastweb);
- che, pertanto, un eventuale mancato pagamento può comportare la sospensione di entrambi i servizi;
- che, nel caso di specie, l'ultimo pagamento effettuato tramite domiciliazione bancaria – modalità di pagamento scelta dalla cliente – avveniva a gennaio 2017 (la richiesta di pagamento inoltrata nel mese di febbraio non andava a buon fine quindi, in data 1° marzo 2017, veniva modificata la modalità di pagamento RID con la modalità sostitutiva prevista nelle condizioni generali (ossia, il bollettino postale premarcato);
- di aver provveduto in data 29.03.2017, dopo aver preventivamente informato l'istante con diversi messaggi inviati sulla smart card e visibile sul televisore, a sospendere il servizio in quanto non risultavano saldate le fatture nn. 601076091 del 31.01.2017 di € 49,00, 601538821 del 05.02.2017 di € 87,90 (per la quale veniva richiesto un canone di € 80,91 a fronte dello storno di € 6,99 per il periodo dal 25 febbraio al 31 marzo – come da nota di credito n.

602466177 del 05.03.2017 richiesto con la fattura successiva), 602648747 del 05.03.2017 di € 57,87;

- che in data 12.04.2017 la cliente effettuava il pagamento di € 145,77 tramite bonifico bancario che veniva così utilizzato: € 123,93 per la componente Sky (rispettivamente: € 49,00 a saldo della fattura n. 601076091 del 31.01.2017 di € 49,00 e € 74,93 a saldo della fattura n. 601538821 del 05.02.2017 per la quale veniva richiesto il canone di € 80,91, lasciando residuare un importo di € 5,98), € 21,84 a parziale copertura della fattura Fastweb n. S000933874 di € 22,89 del 1° febbraio 2017, lasciando residuare un importo da corrispondere di € 1,05;
- di avere, in data 21.06.2017, al fine di venire incontro alle richieste della cliente definendo bonariamente la contestazione, provveduto a riattivare il servizio e a sanare la posizione contabile dell'abbonamento Sky stornando, seppur dovuti, i canoni che risultavano non corrisposti per un importo complessivo di € 63,85 (€ 5,98 quale residuo per la fattura n. 601538821 e 57,87 per la fattura n. 602648747) ed emettendo la relativa nota di credito n. 606719924;
- che, per la componente Sky, risulta ancora da saldare la fattura n. 606849079 del 05.07.2017 relativa al canone di abbonamento Sky per il servizio regolarmente fruito;
- di avere, per quanto di sua competenza, continuato a fatturare solo gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento per i servizi di pay tv e nessuna responsabilità può esserle imputata relativamente alla mancata fruizione dei servizi offerti dall'operatore telefonico e delle relative richieste di pagamento;

L'operatore precisa, da ultimo, che la propria memoria non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale e resta a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore chiarimento.

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.

B) Nel merito.

Relativamente alla riattivazione dei servizi Sky richiesta *sub* 1), l'esperimento del cd. procedimento di urgenza, instaurato dalla ricorrente a mezzo presentazione di formulario GU5 in data 20.06.2017, ha permesso di prendere atto che il servizio di pay tv relativo all'abbonamento Sky n. XXX, come da memoria prodotta dal gestore il 30.06.2017, è stato riattivato in data 21.06.2017.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le residue richieste formulate dalla parte istante non possono invece essere accolte, come di seguito precisato.

In ordine alla richiesta *sub* 2) di indennizzo per sospensione dal 29.04.2017 fino alla riattivazione, va considerato quanto segue.

Dalla rappresentazione resa da Sky, si è appurato che avveniva, già in data 29.03.2017, una prima sospensione del servizio, causata dal mancato saldo delle fatture nn. 601076091 del 31.01.2017, 601538821 del 05.02.2017, 602648747 del 05.03.2017 (per un totale di € 187,78).

Detto insoluto veniva solo parzialmente sanato dall'istante in data 11/4/2017 tramite il pagamento della minor somma di € 145,77.

L'art. 6.2 delle Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky & Fastweb (agli atti) prevede che *“Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai servizi Fastweb e Sky inclusi nell'offerta Sky&Fastweb, le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i servizi, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due servizi, comunicando a quale di due servizi si riferisce il mancato pagamento”*.

Nel caso di specie l'utente, in data 14.4.2017, aveva comunicato a Sky di erogare detto importo a copertura delle sole fatture Sky relative a febbraio e marzo, specificando che avrebbe pagato il mese di aprile entro il 28.04.

Non avendo però comprovato nel presente procedimento l'effettuazione di detto successivo pagamento, risulta impossibile confutare, sulla base dei dati in possesso, la presenza di un residuo insoluto alla data della sospensione del 29.04.2017.

Il gestore peraltro, contestualmente alla riattivazione della linea avvenuta in data 21.06.2017 nel corso del procedimento d'urgenza, ha provveduto ad azzerare a meri fini conciliativi un residuo insoluto pari ad € 63,85, come da comunicazione inviata all'istante recante pari data.

A fronte di tale ricostruzione, non risulta pertanto possibile erogare alcun indennizzo per il periodo citato.

Non si ritiene, infine, possa trovare accoglimento la domanda *sub* 3) in quanto fattispecie di disservizio non contemplata al fine del riconoscimento di indennizzi.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Grande, residente XXX, contro l'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte