

DELIBERA N. 33 - 2021

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/246273/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'8/10/2021;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*"; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*";

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 19/02/2020 acquisita con protocollo n. 0075476 del 19/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al codice cliente XXX, rappresenta quanto segue:

“Cliente Sky con servizio "Home Pack WEB" con offerta Fastweb abbinata. In data 01/09/2019 invio pec a Sky manifestando la volontà di recedere dal contratto per la componente Fastweb. Nonostante la regolare ricezione della mia richiesta, anche nel periodo successivo al termine di 30 giorni previsto per legge per la disdetta Sky continua ad emettere fatture addebitando entrambi i servizi. In data 13/11/2019 invio quindi nuova pec all'operatore contestando gli addebiti irregolari e sollecitando una pronta regolarizzazione della posizione a livello amministrativo. Non riceverò mai alcuna risposta da Sky, che proseguirà anche nel periodo successivo nell'emissione di fatture per servizi non richiesti e non fruiti. Peraltro, ricevendo un'unica fattura per entrambi i servizi non mi sarà possibile sospendere i pagamenti o procedere al saldo dei soli importi dovuti”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Indennizzo giornaliero per mancata/ritardata lavorazione della disdetta dell'01/09/2019 da parte di Sky;
- 2) Indennizzo giornaliero per mancata risposta al reclamo del 13/11/2019 da parte di Sky.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

“Il signor XXX, già cliente Sky dal 19/05/2011 con il pacchetto Sky Tv al costo mensile attuale di €21,60, in data 22/12/2012 tramite l'operatore Sky ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di internet da parte dell'operatore Fastweb lasciando invariata la composizione di pacchetto per la componente Sky. Come ormai noto l'offerta Home Pack è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i



servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. Quanto alla fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb con riferimento all'offerta in parola. Per quanto riguarda la componente Sky si comunica che ad oggi il servizio è attivo e la situazione amministrativa regolare. Per quanto riguarda il merito della contestazione, si segnala che con la comunicazione inviata dal signor XXX in data 01/09/2019 (all.1) lo stesso ha chiesto la chiusura del solo servizio di telefonia ed internet erogato dalla società Fastweb. Anche con successiva comunicazione inviata via pec in data 13/11/2019 (all.2), il signor XXX ha lamentato solo i disservizi legati alla fatturazione del servizio internet. A fronte di quanto sopra si chiede l'archiviazione del procedimento aperto nei confronti della scrivente società in quanto estranea ai fatti contestati e relativi a servizi offerti da un altro operatore, pertanto nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente che eroga il servizio di pay tv".

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da XXX non possono essere accolte come di seguito precisato.

Per inquadrare il caso, pur in assenza di allegazione della documentazione contrattuale da parte dell'istante, occorre dire che l'offerta integrata "Home Pack WEB" a cui fa riferimento il sig. XXX nella descrizione dei fatti, consta di due distinti contratti, (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia ed internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Questo aspetto è ravvisabile anche nei documenti riepilogativi, allegati all'istanza, relativi ai costi dei rispettivi abbonamenti, in cui viene precisato che il dettaglio delle relative fatture può essere consultato nella sezione Fai da te del sito di Sky e nell'area personale MyFastweb sul portale fasweb.it, oppure accedendo all'App "Sky Fai da Te" e "MyFastweb".

In riferimento, quindi, alle doglianze che riguardano il servizio offerto dall'operatore di telefonia, ossia Fastweb, Sky Italia difetta di legittimazione passiva. Ne consegue che la domanda non può essere accolta.

In ogni caso, non sarebbe stato comunque possibile liquidare un indennizzo per ritardata/mancata lavorazione del recesso in quanto nel Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS tale fattispecie non è contemplata (né può essere assimilata all'attivazione di servizi non richiesti), ritenendosi per costante orientamento dell'AGCOM che il rimborso o lo storno delle somme fatturate in eccesso sia, in questi casi, sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Per le motivazioni di cui sopra anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13/11/2019 non può essere accolta per carenza di legittimazione passiva di Sky Italia.

Per completezza si rileva, infine, che il procedimento di conciliazione nei confronti di Fastweb, avente medesimo oggetto, si è concluso con un accordo tra le parti che ha previsto lo storno/rimborso di fatture e la corresponsione di una somma di denaro.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Respinge le richieste di indennizzo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 8 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis