

DELIBERA N. 159/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/603333/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 25/04/2023 acquisita con protocollo n. 0111632 del 25/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di PAY-TV recante codice cliente 2xxxx184, contestando l'addebito di costi di recesso/disattivazione, rappresenta quanto segue: "L'utente al fine di ottenere una offerta migliore con fastweb acconsentiva di attivare la linea HOME PACK presso la propria abitazione. In realtà fastweb non aveva una buona copertura e l'utente disdettava la linea senza mai aver utilizzato né collegato il decoder di SKY. Pertanto si rende comunque disponibile alla restituzione degli apparati che sono ancora integri. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno dell'intera posizione debitoria pendente a suo carico. II) Estromissione dalla balck list. III) Ristoro di € 50,00 per il disagio patito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Il sig. ***** assume, nell'istanza GU14, depositata in data 25.04.2023, di aver aderito ad una proposta di abbonamento denominato "HomePack" ma che, a causa di una copertura Fastweb non ottimale, avrebbe inviato disdetta. Ciò nonostante SKY avrebbe richiesto somme a titolo di recesso anticipato, che contesta. Il sig. ***** , pertanto, chiede lo storno dell'intera posizione debitoria ed un ristoro per il disagio subito. Le contestazioni del sig. ***** sono prive di fondamento per tutti i motivi che seguono. Innanzitutto, si evidenzia che i contratti stipulati nell'ambito del cosiddetto Bundle "Home Pack" SKY + FASTWEB (HomePack) costituiscono l'espressione di un accordo commerciale in virtù del quale i contraenti stipulano due contratti, uno con SKY ed uno con Fastweb che, in rapporto alle prestazioni (telefonia e internet quanto a Fastweb e televisione quanto a SKY), rimangono del tutto autonomi. Anche la fatturazione dei servizi viene effettuata separatamente ed in autonomia sia da SKY che da Fastweb. Eventuali contestazioni relative ad un servizio (e relativa fatturazione) devono, quindi, essere rivolte all'operatore di competenza. Tuttavia, in virtù degli accordi commerciali tra le due società, viene emesso un documento - che non costituisce fattura - denominato "Documento di Riepilogo" (Recap), che, appunto, è riepilogativo dei dati contenuti in entrambe le fatture.

SKY non può, ovviamente, entrare nel merito della correttezza delle fatture emesse da Fastweb, ma si limita a riportare nel Documento di Riepilogo quanto indicato da Fastweb stessa; né può entrare nel merito delle eventuali problematiche dal punto di vista tecnico di Fastweb. Tanto chiarito, passiamo ai fatti che riguardano parte istante in relazione al contratto SKY. Il contratto in parola, cui è stato assegnato l'account n. 24052184, risulta essere stato stipulato in data 02.02.2021 ed attivato in data 15.02.2021 con il pacchetto Tv + sport + cinema + calcio; detto pacchetto cessava in data 15.07.2021 e seguiva l'attivazione del solo pacchetto Sky TV in data 16.07.2021, con definitiva cessazione in data 18.08.2021 (doc. 2). Non si rinviene, pertanto, alcuna adesione all'offerta HomePack, né risulta alcuna contestazione e/o reclamo inviato dall'istante in merito alla asserita non buona copertura di rete. Tale problematica, peraltro, riguarderebbe il solo lato Fastweb - come riferisce lo stesso ***** - con conseguente totale carenza di legittimazione passiva in capo a Sky. Di contro, l'utente risulta moroso nel pagamento delle seguenti fatture (doc. 3): - n. 802856754 dell'01.03.2021 di € 216,00 parzialmente stornata per € 60,00 e così dovuta per € 156,00 - n. 803836486 dell'01.04.2021 di € 58,00 e così per complessivi € 214,00, cui si devono aggiungere € 144,06 a titolo di canoni residui. Tali fatture, di emissione precedente rispetto alla intervenuta disdetta del giugno 2021, sono, pertanto, dovute (doc. 4). Come si può notare, non sono state emesse fatture per recesso anticipato." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) relativa allo storno dell'intera posizione debitoria a fronte di un presunto disservizio, attribuito, peraltro, ad altro operatore (Fastweb), non risulta suffragata: agli atti non è presente alcun reclamo o elemento riconducibile ad eventuali contestazioni. Invero l'istante ha prodotto soltanto la richiesta di recesso, formalizzata con PEC del 16.06.2021, nella quale non fa riferimento ad alcun disservizio, ma ad una presunta "vendita mendace dell'offerta", senza fornire ulteriori argomentazioni al riguardo. Ad ogni buon conto, si evidenzia che le fatture oggetto di contestazione (peraltro non prodotte nel fascicolo documentale ma ricavabili dal sollecito di pagamento da parte di società di recupero crediti e dalla schermata di sistema prodotta dal gestore), non riportano costi di recesso/disattivazione, come invece sostenuto dall'istante, bensì costi relativi al periodo antecedente alla richiesta di recesso, in cui il servizio è stato effettivamente erogato e per il quale l'operatore ne richiede legittimamente il pagamento. Le richieste sub II) e sub III) non possono essere accolte stante il rigetto della domanda principale. Peraltro le stesse esulano dalle competenze del Co.Re.Com, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'Allegato A alla delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. In particolare, la richiesta di ristoro per "disagio" si configura quale domanda di tipo risarcitorio come tale non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione ai

sensi del predetto art. 20, comma 4, del citato Regolamento; richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza non può essere accolta.
2. 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.
3. 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.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco