



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 159/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPIONE / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 1653/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del Sig. Campione, del 3 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di un abbonamento Sky&Fastweb denominato “*Home Pack*”, lamenta disservizi sulla linea telefonica n. 092229xxx di cui è intestatario.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. l'utente, titolare di un contratto "Home Pack" dal mese di gennaio 2014, immediatamente dopo la stipula del contratto, ha riscontrato disservizi sulla linea ADSL, tant'è che l'operatore Fastweb S.p.A., nel marzo 2014, effettuava un intervento tecnico;

b. tuttavia, permanendo il malfunzionamento, l'istante nel luglio 2014 migrava la linea verso altro gestore;

c. ciò nonostante, Fastweb S.p.A. ha proseguito la fatturazione del servizio, con relativo prelievo dei corrispettivi, in riferimento a tutto il periodo compreso dal gennaio 2014 al giugno 2015;

d. in relazione ai predetti disservizi a nulla sono valsi i ripetuti reclami, scritti e telefonici, formalizzati dall'istante.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. il rimborso delle fatture emesse dal mese di gennaio 2014 fino alla data di risoluzione del rapporto contrattuale;

ii. la corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 5, 10 e 11 della delibera 73/11/CONS;

iii. il rimborso delle spese di procedura e il risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che le doglianze poste dall'utente a fondamento dell'istanza di definizione attengono a disservizi di competenza del gestore telefonico e, pertanto, esulano dall'area di competenza del gestore dei servizi di pay-tv. In particolare, Sky Italia S.r.l. ha precisato che *"l'offerta 'Home Pack' cui il Sig. Campione ha aderito è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay-tv e uno con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento"*. Ciò stante, atteso che ciascun gestore eroga i servizi relativi alla propria area di competenza, la Società ha escluso la propria responsabilità in relazione a malfunzionamenti della linea telefonica. Infine, per quanto attiene ai reclami sporti dall'utente, l'operatore ha precisato che, ai sensi dell'articolo 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, *"il Servizio Clienti unico è messo a disposizione da Sky e Fastweb per i titolari di abbonamento Home Pack al fine di gestire, ognuno per la propria area di competenza, eventuali richieste e reclami relativi a tale offerta"*, pertanto alcuna responsabilità può essere addebitata a Sky Italia S.r.l. in relazione alla presunta mancata gestione di problematiche, attinenti alla linea telefonica, segnalate attraverso il Servizio Clienti unico.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo si evince che il disservizio di cui si duole l'istante attiene esclusivamente ai servizi di telefonia fissa forniti da Fastweb S.p.A. In particolare, si rileva che anche nei reclami inviati a Sky Italia S.r.l. l'utente lamenta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essenzialmente il malfunzionamento della linea telefonica, con particolare riguardo al servizio ADSL.

In relazione a tanto, atteso che in sede conciliativa l'utente ha già concluso un accordo transattivo con Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti dedotti in controversia non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Sky Italia S.r.l., pertanto l'istanza di parte non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Campione nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

Roma, 28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi