

DELIBERA N. 77/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ CARROZZA/SKY ITALIA ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 11.9. 2013;

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*";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 25 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/61/2012, con cui la sig.ra ■■■■ Carrozza ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Fastweb ■■■■ (di seguito, per brevità, "Fastweb") e con la società Sky Italia ■■■■ (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 1 marzo 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 29 marzo 2012 con la quale Sky ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 30 marzo 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

PRESO ATTO della nota di Sky del 12 aprile 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- il 29 agosto 2010, l'istante sottoscriveva con Fastweb un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa, internet, Fastweb TV + SKY, che prevedeva la possibilità di vedere i canali Sky attraverso il Decoder Unico della Fastweb TV;
- nel mese di settembre, a seguito dell'installazione del Decoder Fastweb e dell'attivazione della Fastweb TV, l'utente riscontrava che non era possibile visualizzare i canali Sky;
- segnalato il disservizio a Fastweb, questi riferiva che si erano verificati problemi tecnici nella linea Fastweb per i quali non era possibile attivare i servizi Sky prima di otto settimane;
- decorso tale periodo, il disservizio persisteva ed ancora a novembre 2010 l'operatore Fastweb comunicava l'esistenza di impedimenti tecnici nella linea;
- il reclamo scritto rimaneva senza riscontro;
- con l'istanza di conciliazione nei confronti dell'operatore Fastweb, l'istante chiedeva l'immediata attivazione dell'abbonamento Sky con pagamento dell'indennizzo dovuto per la mancata attivazione, per l'omissione informativa, per la mancata risposta al reclamo; in subordine, chiedeva la risoluzione del contratto limitatamente al pacchetto Sky;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante estendeva la domanda nei confronti dell'operatore Sky. Veniva pertanto fissata ulteriore udienza, nella quale Sky non compariva e Fastweb proponeva un indennizzo di Euro 100,00. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva dichiararsi la responsabilità di Fastweb, e in subordine di Sky, per la mancata attivazione dei contenuti Sky, e la liquidazione di un indennizzo di Euro 7,50 die, o forfettario di Euro 1.500,00. Chiedeva inoltre nei confronti del solo operatore Fastweb la liquidazione di un indennizzo per l'omissione informativa e per la mancata risposta al reclamo;
- con memoria del 30 marzo 2012, l'istante comunicava di aver raggiunto un accordo transattivo con l'operatore Fastweb ed insisteva nella domanda di indennizzo nei confronti di Sky per la mancata attivazione;
- con memoria del 29 marzo 2012, Sky precisava che l'istante aveva sottoscritto un contratto con Fastweb per la visione dei servizi Sky tramite la video station fornita da Fastweb e che Fastweb non

aveva mai comunicato il nominativo dell'istante per l'attivazione del contratto e della fornitura. Nell'ipotesi di disservizi riguardanti la linea telefonica e ADSL che avessero impedito anche la visione dei servizi Sky, spettava dunque a Fastweb provvedere a risolvere l'inconveniente.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Viene invece dichiarata inammissibile la memoria di replica di Sky, perché pervenuta oltre il termine fissato nella lettera di avvio del procedimento.

Considerato l'intervenuto accordo transattivo con l'operatore Fastweb, l'oggetto della presente definizione è limitato al lamentato presunto inadempimento del solo operatore Sky.

2.2. Nel merito.

2.2. Sulla mancata attivazione dei servizi

L'utente lamenta la mancata attivazione da parte di Sky dei contenuti della piattaforma Sky, chiedendo un indennizzo per il disservizio.

La domanda non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Risulta in atti, ed è dichiarato dall'istante, che il contratto sottoscritto dalla sig.ra ■■■■■ Carrozza con Fastweb aveva ad oggetto, oltre alla fornitura del servizio telefonico, del servizio internet, della Fastweb TV, "la possibilità di vedere Sky attraverso il Decoder unico della Fastweb TV, dunque senza la necessità di dover acquistare un distinto decoder per la sola visualizzazione della piattaforma Sky".

L'oggetto del contratto era dunque la fruibilità tramite tecnologia Fastweb dell'offerta televisiva di Sky, e non la fornitura dei servizi Sky. L'utente lamenta infatti la mancata visione dei "normali canali Sky", mentre dichiara espressamente di aver fruito di singoli eventi della piattaforma Sky, acquistabili, ed acquistati, on demand.

Seppure è plausibile ritenere che l'utente non sia stato sufficientemente informato sull'effettivo oggetto del contratto concluso con Fastweb al momento della sua sottoscrizione, purtuttavia la necessità di stipulare un distinto contratto per la visione dell'offerta televisiva Sky era espressamente prevista nella proposta di abbonamento Fastweb prodotta, ove si legge, specificamente per Sky: "La sottoscrizione dell'offerta Sky è subordinata alla compilazione della Proposta di Abbonamento Sky...". Ed ancora, nelle Condizioni Generali di Contratto prodotte (art. 37), era prevista per l'Accesso ai Contenuti Audio Video di terzi la necessaria sottoscrizione di un apposito contratto con i terzi fornitori di contenuti.

Stante quanto sopra e risultando con certezza, dalla documentazione prodotta e dalle affermazioni contenute nella memoria difensiva, la mancanza di qualsivoglia contratto concluso tra l'utente e Sky, alcuna responsabilità è dunque imputabile a quest'ultimo per la mancata fornitura dei servizi.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla sig.ra ■■■■■ Carrozza nell'istanza di definizione della controversia presentata in data 25 gennaio 2012 nei confronti dell'operatore Sky non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Carrozza in data 25 gennaio 2012, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 11 settembre 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto