

## **DELIBERA N. 104/2021/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxxx /Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)  
(GU14/ 171834/2019)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 4 ottobre 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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale*,

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente VENTURI ANDREA, del 10/09/2019 acquisita con protocollo n. 0381607 del 10/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 2158xxxx con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), di seguito per brevità Sky, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- *“il 30.11.2017 (...) aderiva all’offerta commerciale Sky Fastweb Home Pack che comprendeva anche l’attivazione anche di linea voce e adsl con Fastweb. Il servizio non veniva però mai attivato da Fastweb nonostante i numerosi reclami e solleciti. Il disservizio si protraeva per circa un anno senza soluzione e a novembre 2018 non funzionava più neanche la connessione adsl, tanto che il cliente si vedeva costretto a cessare l’utenza per inadempienza contrattuale di Fastweb. Riceveva fattura di chiusura comprensiva di costi di attivazione, installazione e manutenzione non dovuti”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“storno insoluto, indennizzo per mancata attivazione servizio voce, indennizzo per malfunzionamento servizio adsl a novembre 2018, indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18.03.2019”*;
- ii) *“indennizzo per mancata attivazione servizio voce”*;
- iii) *“indennizzo per malfunzionamento servizio adsl a novembre 2018”*;
- iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18.03.2019”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Sky ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito

- *“Il signor xxxx, in data 11 novembre 2017 tramite l’operatore Sky, ha aderito all’offerta denominata Home Pack, con vincolo di durata di 24 mesi, che è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l’altro con Fastweb per i servizi 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 (all. 1). 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 (all.1 riepilogo). Per quanto riguarda il*

*servizio di pay tv erogato da Sky il cliente ha scelto la combinazione di pacchetti composta da Sky TV + Famiglia al costo mensile scontato di €24.90 fino al 01/09/2018, oltre all'installazione su impianto già esistente al costo scontato di €49 anziché di €120. Si segnala che con lettera inviata dal legale del signor Venturi, datata 26/11/2018 che si produce, il cliente ha contestato la mancata attivazione del servizio "voce" (servizio erogato dall'operatore Fastweb) e la contestuale chiusura del contratto. Si comunica che la scrivente società ha provveduto a registrare la chiusura del proprio abbonamento n°2158xxx per la naturale scadenza del 30/11/2019. Si evidenzia, però, in data 08/01/2019 il cliente si è recato presso un centro autorizzato Sky ed ha chiesto di aderire all'offerta promozionale, con vincolo di durata di 12 mesi, che prevedeva: contributo di attivazione, del decoder Sky Q Platinum scontato a € 120 anziché a costo di listino di € 199; - contributo attivazione Sky Q Mini aggiuntivo di € 69; - canone servizio Sky Q Plus a € 21,40 mensili";*

*- "nonostante il signor xxxxx [abbia] sempre fruito del servizio di pay tv e per il quale non sono mai pervenute contestazioni, non ha corrisposto le fatture emesse in data 1/2/2019 di € 251,90 (che include i costi per l'attivazione del servizio Sky Q oltre il canone mensile di abbonamento) e in data 1/3/2019 di €48,40. Il contratto si è quindi chiuso il 30/4/2019 con un importo da saldare pari a €300.30. (...) Si evidenzia, infine, che nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente relativamente all'erogazione e alla fatturazione dei servizi Fastweb e delle relative richieste di pagamento. Alla luce di quanto sopra, Sky chiede che vengano rigettate le richieste dalla stessa formulate in quanto sono riferite esclusivamente ai servizi erogati da Fastweb, come si evince chiaramente dalla missiva [del legale dell'istante] datata 18/3/2019".*

*- In data 9 settembre 2019 la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. e dell'operatore Sky, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante l'accordo con l'operatore Fastweb S.p.A. e con verbale di mancato accordo con Sky per la mancata comparizione di detto operatore.*

### **3. Motivazione della decisione.**

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

*In via preliminare ed assorbente si ritiene di accogliere l'eccezione formulata da Sky di rigetto delle domande ex adverso formulate "in quanto sono riferite esclusivamente ai servizi erogati da Fastweb, come si evince chiaramente dalla missiva [del legale dell'istante] datata 18/3/2019".*

*Infatti, la narrativa dei fatti esposta dall'istante evidenzia che "il servizio non veniva (...) mai attivato da Fastweb nonostante i numerosi reclami e solleciti. Il disservizio si protraeva per circa un anno senza soluzione e a novembre 2018 non funzionava più neanche la connessione adsl. Riceveva fattura di chiusura comprensiva di costi di attivazione, installazione e manutenzione non dovuti".*

Anche le domande formulate in istanza hanno ad oggetto richieste di storno e d'indennizzo relativi ai servizi voce e adsl erogati da altro operatore diverso da quello qui convenuto.

D'altra parte, seppure è orientamento consolidato dell'Agcom che anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, non è possibile valutare la domanda *sub i)* nella parte in cui è richiesto lo "storno insoluto" quale eventuale richiesta nei confronti di Sky attesa l'indeterminatezza e l'assoluta genericità della stessa.

Pertanto, le domande dell'istante sono rigettate.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

Firenze, 4 ottobre 2021

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*