

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 72 del 5 novembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX, (prot n. XXX/2018) con la quale XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 20 gennaio 2013 aderiva all'offerta Home Pack (Sky + Fastweb);
- b) a causa di problematiche relative al servizio internet fornito da Fastweb migrava, in data 11 novembre 2016, ad altro operatore;
- c) nelle fatture di novembre e dicembre riscontrava ancora addebiti per i servizi Fastweb;
- d) non essendo riuscito ad avere contatti con Fastweb, si rivolgeva a Sky, unico interlocutore con cui era rimasto in essere il rapporto contrattuale, senza tuttavia ottenere riscontri;
- e) non è corretto considerare i servizi forniti da Fastweb e da Sky come separati, anche perchè la documentazione contrattuale è equivoca in punto.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) rimborso delle somme pagate e non dovute;
- II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- III) spese di procedura.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta in sintesi quanto segue:

- 1) l'istante, nel mese di gennaio 2013 ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore telefonico Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky, di cui era già cliente;
- 2) i servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l'offerta promozionale Home Pack sono regolati da due distinti contratti (con Sky e con Fastweb per i rispettivi servizi) e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack;
- 3) per la fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb; per il pagamento degli importi fatturati per i due contratti, viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per entrambi i servizi (Sky e Fastweb);
- 4) Sky per quanto di sua competenza, ha continuato a fatturare solo gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento per i servizi di pay tv, regolarmente erogati e fruiti dal cliente e nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente società relativamente alla fatturazione dei servizi Fastweb e delle relative richieste di pagamento.

Sulla base di detta rappresentazione, chiede il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'istante, nella propria memoria difensiva, rappresenta chiaramente di aver interrotto il rapporto in essere con il gestore Fastweb, ma nulla riferisce e nulla produce in ordine ad un eventuale recesso anche dal contratto con Sky. Al contrario, nel medesimo scritto difensivo, riporta che, non riuscendo a contattare il predetto gestore, tentava di avere riscontri positivi da Sky, definito come l' "unico interlocutore con cui si era mantenuto il rapporto contrattuale". In relazione a tanto, si rileva che le condizioni generali di contratto per l'offerta Home Pack di Sky e Fastweb, all'articolo 4, rubricato "Durata e recesso", prevedono espressamente che "il recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituente l'Offerta Home Pack comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Il rapporto contrattuale con la

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Home Pack" (4.4).

La domanda di rimborso, pertanto, non può essere accolta.

Neppure la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto la contestazione riguarda fatturazioni riferite ad un servizio (SuperSurf) che non rientra tra quelli forniti da Sky.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)