

DELIBERA n° 3 / 2019
Definizione della controversia

/ Sky Italia S.r.l. / Fastweb S.p.A.

GU14/270/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del **8.1.2019**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito Regolamento).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del Sig. (di seguito **Istante**) di definizione della controversia, insorta nei confronti della **Fastweb S.p.A.** (di seguito **Fastweb**) e della **Sky Italia S.r.l.** (di seguito **Sky**), prot. n. 30117/17;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e

verificata la regolarità;

VISTO Il verbale dell'udienza di discussione svolta il 14 settembre 2017 dal quale risulta l'accordo raggiunto tra l'**Istante** e la società **Fastweb** e la mancata comparizione di **Sky**;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, nell'istanza GU14, rappresenta testualmente quanto segue.

"Nel 2015 ha accettato proposta per migrare a Fastweb con pacchetto ad euro 25,00 mensili che comprendeva anche Sky, di cui era già cliente. Veniva rassicurato sul fatto che con l'attivazione del contratto avrebbe avuto un'unica fatturazione. La migrazione è avvenuta con ritardo. Di fatto il servizio Sky non è mai stato attivato con il pacchetto Fastweb, tanto che l'istante ha continuato a pagare sia Sky, sia Fastweb, che a sua volta comprendeva anche Sky. Sono quindi pervenute fatture con costi non dovuti".

L'Istante, in relazione a quanto dichiarato, chiede:

1. storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute;
2. indennizzi per mancata attivazione del servizio come da all. A delibera 73/11/CONS;
3. indennizzi per ritardata portabilità come da all. A delibera 73/11/CONS;
4. indennizzi per mancata risposta ai reclami come da all. A delibera 73/11/CONS;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Sky:

La società **Sky**, nella propria memoria difensiva asserisce quanto segue.

Il signor _____ già cliente Sky dal 2007, in data 25 gennaio 2015 - tramite l'operatore Fastweb - ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky. Come ormai noto, 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 per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. 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). Con lettera raccomandata spedita in data 30/9/2016 il signor _____, ha chiesto la chiusura dell'abbonamento Sky che la società ha provveduto a registrare per il 31/10/2016, data in cui il servizio di pay tv è stato regolarmente cessato. Si segnala, in ultimo, che la situazione amministrativa dell'abbonamento è sempre stata regolare e non risultano effettuate segnalazioni né telefoniche né per iscritto da parte del signor Ceravolo relative alla contestazione sollevata poi avanti codesto Comitato. Per quanto sopra esposto Sky ritiene che tutte le richieste formulate dal signor Ceravolo debbano essere respinte in quanto prive di fondamento.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante nei confronti di **Sky** non possono essere accolte, per le motivazioni che

seguono.

Relativamente alle richieste di cui ai punti 2) *indennizzi per mancata attivazione del servizio* e 3) *indennizzi per ritardata portabilità*, le stesse si ritengono già soddisfatte da Fastweb, con l'accordo raggiunto in sede di udienza di discussione del 14 settembre 2017. In via preliminare si rileva che l'istanza, nei confronti dell'operatore Sky, risulta estremamente generica, poco chiara e non supportata da adeguata documentazione. L'Istante, lamenta, nei confronti di Sky, il pagamento di due contratti Sky, uno inglobato nel pacchetto Home Pack (Sky e Fastweb) ed un altro contratto stipulato precedentemente, per una unica utenza Sky, senza neppure indicare nell'istanza il numero di contratto oggetto di contestazione. L'istante, in questa sede, ai fini di una verifica, avrebbe dovuto dare prova dei doppi pagamenti effettuati in relazione a doppie fatturazioni Sky, per un unico servizio pay tv. Sul punto, occorre precisare che è onere dell'istante indicare i fatti posti a fondamento delle proprie pretese e quindi, nel caso di specie, depositare le fatture oggetto di contestazione con l'indicazione dei singoli importi oggetto di doglianza. Pertanto in assenza di adeguata documentazione probatoria, la generica richiesta di cui al punto 1) *storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute*, non può essere accolta. Inoltre, agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante nei confronti di Sky, antecedente il deposito dell'istanza di conciliazione, relativo alla asserita doppia fatturazione per un unico servizio Sky, pertanto la richiesta di cui al punto 4) *indennizzi per mancata risposta ai reclami*, non può trovare accoglimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. La società **Fastweb S.p.A.**, in virtù dell'accordo conciliativo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento;
2. il rigetto delle richieste formulata dal sig. _____ nei confronti della **Sky Italia S.r.l.**

Il presente provvedimento 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 del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 8.1.2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara