

DELIBERA N.	37/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1437
LEGISLATURA	X

Il giorno 12/06/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X CONSOLINI / FASTWEB X E SKY ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1158);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/06/2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti delle società Sky Italia X (di seguito, Sky) e X (di seguito, Fastweb) la mancata applicazione del profilo tariffario concordato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 21.09.2012 l'utente sottoscriveva, con un promotore Fastweb, un contratto "Home Pack", per la fornitura dei servizi voce + adsl (da parte di Fastweb) + pay tv (da parte di Sky), al prezzo mensile di euro 20,00 per i primi 6 mesi, e successivamente, di euro 39,00 per sempre.

Il promotore aveva garantito che Fastweb avrebbe coperto tutti i costi relativi al passaggio dal precedente operatore (Teletu), ma invece non è stato così.

Inoltre, il contratto è stato attivato con ritardo, solo a partire dal mese di gennaio 2012, e per questo l'utente ha dovuto continuare a pagare i servizi Teletu oltre la data prevista.

Inoltre, successivamente alla sottoscrizione del contratto, veniva comunicato all'utente che, per poter procedere all'attivazione dell'offerta "Home Pack", lo stesso avrebbe dovuto chiudere il precedente contratto con Sky (in quanto intestato al figlio) e attivarne uno nuovo, in modo da avere lo stesso codice cliente per l'offerta congiunta Fastweb-Sky. Conseguentemente l'utente è stato costretto a pagare per due mesi sia il vecchio contratto intestato al figlio, che il nuovo.

Nonostante tutto ciò, l'offerta "Home Pack", non veniva attivata, e l'utente continua a ricevere (e pagare) quasi 100,00 euro al mese (invece che i 20,00 euro concordati) per i due servizi, continuando a ricevere due fatturazioni separate.

Tutti i reclami via call-center e via fax proposti a Fastweb non hanno portato alla risoluzione della problematica.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- il rimborso di tutto quanto pagato in più rispetto al contratto sottoscritto;
- il rimborso delle fatture pagate a Teletu e non dovute, a causa della ritardata attivazione del servizio Fastweb, emesse anche in contemporanea a quelle Fastweb;

il risarcimento da parte di Fastweb per non aver mai fornito il servizio come concordato e per non aver risposto ai reclami;



- risarcimento per il costo di migrazione da Teletu a Fastweb, che il promotore aveva garantito essere coperto da Fastweb;
- risarcimento per i due mesi di contratto che l'utente è stato costretto a pagare a Sky, per poter attivare l'offerta "Home Pack", in realtà poi non attivata;
- ripristino del servizio "Home Pack" al costo di euro 20,00 mensili per i primi sei mesi, e poi 39,00 euro a partire dal settimo mese, sia per voce, adsl e pay tv. Nel caso non sia possibile, rimborso da parte di Fastweb di tutti i costi (anche di migrazione, e apertura/chiusura contratti Sky) sostenuti;
- indennizzo per tutti i disagi subiti, le errate informazioni e ogni altro disagio causato dal comportamento scorretto nei suoi confronti, ai sensi della carta dei servizi e della normativa di settore.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb si è costituita in data 5 maggio 2014, contestando le doglianze dell'utente, e affermando, in particolare, che la mancata applicazione del piano tariffario concordato era conseguenza del decadimento dell'offerta "Home Pack", causata dalla mancata attivazione della stessa da parte di Sky.

Il gestore Sky non ha depositato memorie, né ha partecipato all'udienza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire che tra l'istante e la società Fastweb è intercorso un accordo conciliativo, raggiunto all'udienza del 20 maggio 2014, in forza del quale Fastweb si è offerta di pagare 700,00 euro al sig. Consolini, a tacitazione di ogni vertenza.

Pertanto codesto Comitato prende atto della cessazione della materia del contendere quanto alle domande proposte dall'istante verso Fastweb.

Ancora, deve preliminarmente osservarsi che non possono essere trattate le richieste concernenti le fatturazioni Teletu, dato che questo operatore non è stato coinvolto nel procedimento. In ogni caso, dal tenore di quanto scritto dall'utente, sembra di poter comprendere che lo stesso volesse ottenere da Fastweb il pagamento di quanto corrisposto a Teletu (per la migrazione e per le fatture successive alla sottoscrizione dell'offerta Home Pack), imputando a Fastweb la responsabilità di tali addebiti. Pertanto, anche tali richieste possono considerarsi ricomprese nell'accordo raggiunto con Fastweb.



Si prenderà qui in esame, quindi, solo la controversia in essere con Sky, e, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste (sub a), e) e g)) formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Come visto, l'istanza di definizione avanzata dal sig. Consolini è incentrata quasi unicamente sull'operato del gestore Fastweb, con il quale lo stesso aveva intrattenuto i rapporti e sottoscritto il contratto "Home Pack".

Ciò non toglie che debbano essere indagati anche i profili di responsabilità di Sky, dato che, sottoscrivendo l'offerta "Home Pack", l'utente aveva concluso un contratto anche con questo gestore.

Data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Sky, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dal sig. Consolini.

Deve in primo luogo trattarsi la questione della chiusura del contratto intestato al figlio del sig. Consolini, e la conseguente riattivazione a nome dell'odierno istante (al fine di avere un medesimo codice cliente).

L'utente asserisce che questo passaggio, non illustrato dal promotore Fastweb, lo ha costretto a pagare due mensilità di canone aggiuntive, poiché si è verificata una doppia fatturazione di Sky relativa ai due codici clienti.

La richiesta sub e) di rimborso di tali due mensilità non può trovare accoglimento, perché essa coinvolge un altro soggetto (Consolini X, così come dichiarato dall'istante del formulario GU14), non parte del procedimento, cui nel caso sarebbero stati addebitati i costi. Inoltre, e in ogni caso, non è stata prodotta in atti alcuna documentazione attinente al contratto intestato al figlio dell'istante, per cui non è possibile prendere alcuna decisione in merito.

Deve quindi essere esaminata la richiesta sub a) relativa alla mancata applicazione del piano tariffario concordato.

L'utente afferma di aver sottoscritto in data 21.09.2011 un'offerta "Home Pack", che avrebbe dovuto garantirgli la linea voce e adsl con Fastweb e la pay tv Sky, al prezzo mensile di 20,00 euro per i primi 6 mesi, e di euro 39,00 a partire dal settimo mese. Ha inoltre affermato che l'attivazione dei servizi (con Fastweb) è avvenuta nel mese di gennaio 2012.

L'utente ha poi prodotto fatture Sky (relative ai mesi di febbraio, marzo, aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2012) tutte dell'importo di euro 34,51, ad eccezione dell'ultima di euro 35,51, e le fatture contemporaneamente ricevute anche da Fastweb.

Per giurisprudenza costante di Agcom e Corecom, nel caso in cui l'operatore non applichi le condizioni economiche previste dal contratto, l'utente ha diritto ad ottenere il rimborso (o lo storno) di quanto pagato (o fatturato) in eccesso, mentre, la delibera n. 73/11/CONS non prevede l'erogazione di un indennizzo in questa situazione.

Nel caso di specie, è evidente che Sky non abbia attivato l'offerta "Home Pack", dato che ha continuato a emettere fatture separatamente da Fastweb, e con importi più alti di quanto previsto dalla suddetta offerta.

E' del pari evidente che non abbia dato all'utente alcuna informazione circa il perché della mancata applicazione del piano tariffario concordato.

Tuttavia, non è presente in atti alcun documento contrattuale recante il dettaglio dell'offerta: non è quindi possibile sapere quale cifra di quei 20,00 euro complessivi previsti da contratto (per i primi sei mesi, e poi dei 39,00 euro a partire dal settimo mese) sarebbe stata da imputare a Sky.

Non è quindi possibile procedere ad una quantificazione precisa della somma da rimborsare all'utente.

Ciò nonostante, l'utente ha, come detto, prodotto in atti alcune delle fatture ricevute da Sky.

Ora, assumendo che l'offerta "Home Pack" avrebbe dovuto essere attivata (al netto dei ritardi dovuti alla migrazione da Teletu a Fastweb), quanto meno dal mese di gennaio 2012 (momento in cui l'utenza telefonica è passata a Fastweb), questo significa che fino al mese di giugno 2012 compreso l'utente avrebbe dovuto pagare non più di euro 20,00 complessivi per Sky e Fastweb.

Invece le fatture Sky prodotte, relative ai mesi di febbraio, marzo, aprile, maggio e giugno, recano un importo di euro 34,51. Non si rinviene in atti, invece, la fattura di gennaio 2012, per cui nulla si può dire in proposito.

Pertanto, è evidente che vi sia stato per i mesi da febbraio a giugno 2012 un indebito quanto meno di euro 14,51 (assumendo di imputare tutti i 20,00 euro ai servizi Sky).

Al contrario, nei mesi dal luglio 2012 in avanti, l'utente avrebbe dovuto pagare euro 39,00 complessivi per i servizi Sky e Fastweb; le fatture Sky in atti (relative ai mesi da luglio a novembre 2012) recano un importo inferiore a tale somma (precisamente euro 34,51 e 35,51). Pertanto, in relazione a questi mesi, non può disporsi alcun rimborso; deve in ogni caso osservarsi che le maggiori somme pagate dall'utente risultano almeno in parte già coperte dall'importo di euro 700,00 ricevuto in via transattiva da Fastweb.

Quanto infine alla richiesta di indennizzi, deve osservarsi che non risulta in atti alcun reclamo sporto dall'utente nei confronti di Sky (tutti i reclami sono stati infatti indirizzati soltanto a Fastweb). Pertanto non



può riconoscersi alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo, mentre il profilo del disagio per la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate è già stato trattato tramite riconoscimento del diritto allo storno parziale di quanto indebitamente fatturato.

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1 Dando atto della cessazione della materia del contendere con Fastweb S.p.a., si accoglie parzialmente l'istanza del sig. X Consolini nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2 La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 72,55 (settantadue/55) a titolo di rimborso per le somme fatturate in eccesso rispetto alle condizioni contrattuali pattuite.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 del Corecom e dell'Autorità

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

