

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] /Sky
Italia [REDAZIONE] e Fastweb [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 322 del 12 ottobre 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Sky) e Fastweb ██████████ (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 12 ottobre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 2 marzo 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 marzo 2016 ;

UDITEn , nella suindicata udienza, la parte istante e l'operatore Fastweb, vista l'assenza dell'operatore Sky Italia [REDACTED];

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale si dava atto della nota dell'8 febbraio 2016 con la quale l'operatore Sky aveva preventivamente comunicato a quest'Ufficio "di rinunciare alla richiesta di udienza di discussione e di voler attendere direttamente il provvedimento di definizione" e ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. [REDACTED] [REDACTED], titolare di un contratto di abbonamento residenziale "Home Pack" con Fastweb e Sky per la fornitura del servizio telefonico e di "pay-tv", lamenta un'errata lavorazione del recesso contrattuale e la conseguente disattivazione anticipata, rispetto al termine richiesto del 1° maggio 2015, dei servizi di telefonia ed internet erogati da Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver inviato ad entrambi gli operatori una lettera di disdetta, datata 2 febbraio 2015, per tutti i servizi forniti, precisando che il recesso contrattuale avrebbe dovuto avere "effetto dalla data del 1° maggio 2015";
- b. di aver constatato, già dal giorno 28 febbraio 2015, l'interruzione dei servizi telefonici ed internet;
- c. di aver chiesto all'operatore Fastweb, con reclamo del 2 marzo 2015 inviato a mezzo fax, il ripristino dei servizi, lamentando che l'interruzione era avvenuta prima del 1° maggio 2015, data esplicitamente indicata nella disdetta del 2 febbraio 2015.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) l'"indennizzo per la sospensione del servizio";
- 2) lo "storno di tutte le eventuali posizioni debitorie".

2. La posizione degli operatori.

In data 10 novembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, Fastweb ha prodotto una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale ha, tra l'altro, evidenziato che:

- "in data 10.12.2012 l'istante ha sottoscritto la Proposta di abbonamento residenziale Bundle Sky e Fastweb" e i "servizi richiesti sono stati correttamente attivati ed effettivamente erogati";
- "in data 22.01.2015 l'istante ha comunicato, a mezzo raccomandata a.r. la volontà di recedere dal contratto con effetto immediato e non oltre trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione";

- “successivamente, in data 02.02.2015, l'istante ha inoltrato una nuova e differente lettera di disdetta, a mezzo di due raccomandate a.r. mediante le quali, diversamente da quanto precedentemente comunicato, manifestava la volontà di recedere dal contratto *de quo* con effetto dalla data del 1 maggio 2015”.

Fastweb, con riferimento alle due disdette soprarichiamate, ha rappresentato di aver “dato impulso alla prima richiesta ricevuta, procedendo alla disattivazione dei servizi nel pieno rispetto del regolamento negoziale”, richiamando “l'art. 20.1 delle Condizioni Generali di Contratto”. L'operatore ha, altresì, precisato che “la medesima disposizione negoziale” prevede “che la disattivazione dei Servizi da parte di Fastweb avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici”. L'operatore, nel respingere la richiesta d'indennizzo per la cessazione del servizio, ha dedotto di essersi limitato “ad applicare correttamente le Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, e dunque, approvate dall'istante”.

Fastweb ha, infine, rappresentato che l'istante ha un insoluto maturato dall'istante pari ad euro 42,46.

In data 10 novembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, Sky ha prodotto una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale ha, tra l'altro, evidenziato che il Sig. ██████, già “titolare da giugno 2006 dell'abbonamento Sky n.7620553”, aderiva all'offerta commerciale “Homepack” di Sky e Fastweb, che veniva attivata nel febbraio 2013”.

Sky ha, inoltre, rappresentato di aver ricevuto una “lettera raccomandata datata 22/1/2015 con la quale cliente ha chiesto la chiusura dell'abbonamento Sky” che è stata “regolarmente gestita dalla società”. Sky ha evidenziato di aver ricevuto dall'istante una “successiva missiva datata 2/5/2015”, con la quale il cliente chiedeva che “l'abbonamento fosse chiuso a far data dal 1/5/2015, richiesta accolta dalla società che ha provveduto a schedulare la chiusura del contratto alla data indicata dal Sig. ██████”.

L'operatore Sky ha infine dedotto che l'istante ha aderito, in data 25 aprile 2015, ad una proposta commerciale per il proseguimento del proprio abbonamento, rinunciando alla volontà di recesso precedentemente manifestata. Il nuovo servizio con Sky veniva conseguentemente attivato in data 5 maggio 2015. Infine, ha puntualizzato di aver sempre “erogato regolarmente il servizio pay tv sul contratto Sky n. 7620553”.

3. Motivazione della decisione.

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

Nei confronti dell'operatore Sky:

Innanzitutto, è da osservarsi che la richiesta di “indennizzo per la sospensione del servizio” di cui al punto 1) delle domande contenute in istanza non può che ritenersi senza fondamento, in quanto lo stesso istante non lamenta alcuna sospensione della fornitura dei servizi televisivi Sky. Giova precisare che, peraltro, risulta che Sig. ██████ abbia aderito, in data 25 aprile 2015, ad una proposta commerciale dell'operatore Sky per il proseguimento del proprio abbonamento, rinunciando alla volontà di recesso precedentemente manifestata. Il nuovo servizio con Sky difatti veniva attivato in data 5 maggio 2015.

Va da sé che risulta senza alcun fondamento anche la conseguente domanda *sub* punto 2) relativa “storno delle eventuali posizioni debitorie”.

Nei confronti dell'operatore Fastweb:

L'istante deduce l'indebita sospensione, a partire dal 28 febbraio 2015, dei servizi di telefonia ed ADSL da parte di Fastweb, adducendo a sostegno della propria richiesta d'indennizzo la seconda richiesta di

disdetta, del 2 febbraio 2015, con la quale manifestava la volontà di recedere dal contratto con effetto solo a partire dalla data del 1° maggio 2015.

La domanda dell'istante è infondata e non meritevole di accoglimento, per i motivi che seguono.

L'operatore Fastweb ha prodotto in allegato alla propria memoria, alla quale non è seguita alcuna replica dell'istante, la prima lettera di disdetta del Sig. ██████████, datata 22 gennaio 2015 ed inviata all'operatore medesimo a mezzo lettera raccomandata A/R. Con tale missiva l'istante chiedeva, letteralmente, la disdetta del contratto "con effetto immediato e comunque entro e non oltre trenta giorni dalla data di ricezione" della missiva stessa. Una comunicazione del medesimo tenore risulta allegata a corredo anche della memoria che è stata prodotta dall'operatore Sky, come sopra menzionato. Di più: la successiva richiesta di recesso, datata 2 febbraio 2015, prodotta agli atti dall'istante, non rimanda in alcun modo, chiedendone l'annullamento, alla precedente perentoria richiesta di disdetta del 22 gennaio 2015. Se ne conclude che il gestore Fastweb, vistasi recapitare una richiesta di disdetta in data 22 gennaio 2015 con chiara indicazione della volontà di recedere con effetto immediato dal contratto in essere, ha puntualmente lavorato la richiesta di recesso entro trenta giorni, come previsto contrattualmente dall'art. 20.1 dalle Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Fastweb, nonché dalla normativa di settore. Pertanto Fastweb ha legittimamente dato seguito alla regolare richiesta di recesso del 22 gennaio 2015, disattivando i servizi erogati in data 28 febbraio 2015.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 aprile 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 12 ottobre 2015 dal Sig. ██████████ ██████████ nei confronti di Sky Italia ██████████ e Fastweb ██████████.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 27 del 14 aprile 2016

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini