

DELIBERA 004/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**E. Pxxx / FASTWEB / SKY
(LAZIO/D/350/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/01/2022;

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*”;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente di cui al Prot. D1643 del 22.3.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante nei propri scritti ha lamentato una doppia fatturazione da parte di Fastweb, che sarebbe consistita in una doppia attivazione dei contratti (n. 20345156 e

n.7060398), oltre che la sospensione dei servizi Fastweb. In particolare, l'istante ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nell'estate (luglio - agosto 2015) l'utente ha stipulato un primo contratto Home Pack, che però non veniva registrato;
- Il 27/08/2015 l'utente ha stipulato altro contratto con Sky, in forza del quale il 31/08/2015 ha effettuato l'installazione del decoder ed a seguire Fastweb ha installato i suoi apparati linea telefonica e internet.
- Il 22/10/2015 l'istante ha ricevuto via mail la prima fattura di € 64,27, pagata con domiciliazione bancaria, per il periodo 04/09/2015-31/10/2015, inclusiva anche dall'attivazione, installazione e manutenzione Sky. Il 20/11/2015 è stata inviata la seconda fattura di euro 27,39, relativa al periodo 01/11/2015 -30/11/2015.
- A dicembre 2015 l'utente ha ricevuto altre fatture, che le sono state addebitate sul conto corrente con un codice cliente diverso, n.7060398. L'istante, in questo modo, ha appreso dell'esistenza di due procedure di attivazione con relativa doppia documentazione contrattuale. In seguito all'immediata contestazione telefonica dell'utente, Fastweb si è impegnata a rescindere questo secondo contratto.
- Il 26/09/2017 Fastweb ha interrotto senza preavviso il servizio di telefonia fissa e rete internet.
- In data 07/11/2017 con raccomandata, sia a Fastweb che a Sky, l'utente ha rescisso entrambi i contratti.

Con l'istanza di conciliazione, l'utente ha richiesto lo storno degli arretrati relativi al secondo contratto registrato erroneamente, il rimborso delle fatture emesse da Fastweb per il periodo che va dal 09/10/2015 al 09/12/2015 per un importo complessivo di euro 149,61, lo storno delle fatture emesse da Fastweb, dal 26/09/2017 fino alla data di effettiva rescissione del contratto.

A supporto delle proprie pretese l'istante ha prodotto la prima mail di riepilogo Sky&Fastweb del 05/10/2015, fattura n.1 servizi Home Pack dal 04/09/2015 al 31/10/2015, fattura n.2 servizi Home Pack dal 1/11/2015 al 30/11/2015, fattura n.3 servizi Home Pack dal 01/09/2016 al 30/09/2016.

Con l'istanza di definizione, l'utente ha reiterato le medesime domande, chiedendo:

- a) lo storno totale dell'insoluto di Fastweb
- b) il rimborso delle fatture Fastweb relative al periodo 9/10/2015 al 09/12/2015 per un totale di € 149,61.
- c) lo storno delle fatture emesse da Fastweb dal 26/09/2017 fino alla data di effettiva rescissione del contratto.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte il 10/05/2018, ha rappresentato che la linea telefonica in questione è cessata in virtù della richiesta di disdetta contrattuale effettuata dall'utente, a mezzo raccomandata, il 07/11/2017. Tuttavia l'operatore ha declinato ogni responsabilità su Sky, che non avrebbe informato correttamente l'utente e che avrebbe emesso le fatture Home Pack con l'assenza delle voci Fastweb, in quanto risulta fatturato solo il servizio televisivo e l'unico codice cliente presente è quello del gestore Sky. Per questo, le fatture emesse comprendono solo ed esclusivamente la componente Tv, senza la presenza dei costi Fastweb, che di fatto hanno portato alla mancata corresponsione da parte dell'istante di tutte le mensilità relative al servizio di telefonia sempre erogato da Fastweb sin dal 2015 cod cliente n. 7060398. A seguito di invio di disdetta, Fastweb ha proceduto alla chiusura del contratto i primi giorni di gennaio 2018, con una posizione contabile amministrativa che ha riportato un insoluto pari ad € 810,86.

Tuttavia in data 16/11/2018, l'utente, in sede di definizione, ha raggiunto un accordo transattivo con il gestore Fastweb, in base al quale, a fronte del pagamento della somma di euro 250,00, da corrispondersi in due rate ciascuna di euro 125,00, il gestore ha provveduto allo storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della pratica di recupero credito in esenzione spese. Per tale ragione le richieste formulate dalla parte istante nei confronti di Fastweb non possono essere accolte stante la cessata materia del contendere.

3. La posizione di Sky

La società Sky Italia, in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva. Ha premesso che l'utente in data 21/08/2018 ha aderito all'offerta denominata Home Pack, che è disciplinata da due distinti contratti, 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. 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 che da Fastweb con riferimento all'offerta in parola. Nel caso in cui venga meno l'offerta Bundle, per mancata attivazione dei servizi Fastweb o Sky, il servizio attivato rimane tale e prosegue alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste.

Nel caso specifico, l'utente ha aderito all'abbonamento, con codice Sky n. 20345156 ed in data 24/08/2018 la cliente effettuava una nuova adesione all'offerta Home Pack tramite l'operatore Fastweb che ha comportato la creazione di un secondo

abbonamento Sky n. 15716726 che l'ufficio Sky ha annullato previo consenso dell'utente.

Alla luce di quanto precede, Sky ritiene di aver agito correttamente, attivando il servizio di pay tv richiesto ed accettato con il cod. n. 20345156 ed avendo applicato gli sconti previsti dall'offerta Homepack.

4. Replica dell'utente

Ricevuta la memoria del gestore Fastweb, email in data 10/05/2018, l'utente ha replicato reiterando le addotte circostanze, contestando la stipula di un abbonamento con codice cliente n. 7060398 di contenuto identico a quello con codice cliente n. 20345156, quando in realtà, Fastweb telefonicamente con riguardo al primo abbonamento ha riconosciuto il mancato perfezionamento della promozione Home Pack Pertanto. Per tali ragioni è stato creato un secondo contratto Home Pack con stesso intestatario e medesimo domicilio, in modo del tutto ingiustificato.

Dalla prima e-mail di riepilogo ricevuta dall'utente il 05/10/2015 con l'intestazione "Sky e Fastweb, tv internet e voce" si specifica che la fatturazione dei servizi si riferisce ad entrambi gli operatori, sottolineando come la gestione iniziale del contratto (stipula), la riscossione del canone totale dell'offerta e tutte le comunicazioni successive, provenissero dall'operatore Sky, che si deve presumere avesse in gestione l'esecuzione del contratto.

Nessuna comunicazione e motivazione conseguente è stata resa all'utente da Fastweb in merito alla mancata corresponsione dei costi di telefonia, se non solo dopo due anni con la sospensione dei servizi relativi in data 26/09/2017.

L'utente ha rinnovato le medesime richieste.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva la conformità dell'oggetto della richiesta di definizione a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione essendo la questione in discussione la medesima.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, ed invero l'art. 14, comma 1, della Deliberazione 276/13/CONS, infatti, limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, viene dichiarata cessata la materia del contendere e la contestuale estromissione dal presente procedimento dell'operatore Fastweb, essendo intervenuto accordo tra l'istante e l'operatore.

Si accoglie l'eccezione sollevata da Sky relativa al difetto di legittimazione passiva, considerato che la società Sky ha prontamente annullato il secondo contratto di abbonamento Sky n. 15716726, come si evince dalla schermata del portale cliente allegata alla memoria del 17/05/2018.

Ciò posto, non vi è pertanto dubbio che l'offerta Home Pack, pur avendo caratteristiche particolari per lo più legate a condizioni promozionali di abbonamento, comporti pur sempre due distinti rapporti contrattuali, e che pertanto, l'inadempimento di una delle controparti contrattuali non può incidere negativamente sull'altra né essere a questa imputabile.

Nessun inadempimento, pertanto, è imputabile a Sky per tale mancata fruizione, né alcuna richiesta è stata avanzata dall'utente.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza nei confronti Di SKY ITALIA xxx
2. 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.
3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/01/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO