

DELIBERA 005/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022

**P. Gxxx / FASTWEB / SKY
(LAZIO/D/180/2018)**

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 del sig. Gxxx di cui al Prot. D949 del 14.2.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza telefonica 06.657xxxx, in una prima istanza GU14, avanzata nei confronti di Fastweb e Wind, ha lamentato un’indebita fatturazione del

gestore Fastweb, nonostante lo stesso fosse passato, in data 28/05/2015, a Wind. A suo dire, ciò è stato causato dalla cattiva gestione da parte di Fastweb e SKY della sua richiesta di migrazione da Fastweb a Wind, avendo lo stesso sottoscritto il pacchetto Home Pack. Ed infatti, Fastweb ha proseguito con la doppia fatturazione e Sky ha illegittimamente sospeso il servizio.

Con altra istanza GU14 del 31/01/2018, avanzata nei confronti di Sky e Fastweb, l'utente ha continuato a lamentare l'addebito delle fatture dalla data di deposito della prima istanza GU14 il 28/05/2016 fino a giugno 2017. Al riguardo trattandosi di contratto Home Pack, l'utente ha presentato reclami sia a Sky che a Fastweb per chiedere lo scorporo dei costi. Sky ha sospeso il servizio, non fornendo risposta.

Per tali ragioni nell'istanza di definizione è stato richiesto: a) lo storno totale delle somme non dovute, b) rimborso somme pagate e non dovute; c) indennizzo per sospensione del servizio, d) indennizzo per servizi non richiesti, e) indennizzo per mancata risposta ai reclami, f) le spese di procedura.

A supporto della proprie pretese l'istante ha prodotto: il verbale negativo di conciliazione relativo all'udienza del 31/01/2018, nel quale Sky non ha presenziato; bonifico bancario a Sky per saldo insoluto di € 88,67 del 22/11/2017, contratto con Infostrada del 29/05/2015, reclamo indirizzato a Fastweb del 21/02/2016; reclamo a Sky del 20/06/2017, pec a Sky del 18/07/2017 e 26/07/2017, con ricevuta di avvenuta consegna, esito negativo del procedimento amministrativo di richiesta di provvedimento temporaneo del 26/10/2017.

Con memoria del 29/03/2018, l'utente si è riportato integralmente a quanto già scritto nella precedente istanza GU14, quantificando gli importi degli indennizzi e ribadendo che la vicenda in oggetto verte sulla scorretta gestione da parte di Fastweb e Sky in occasione della richiesta di migrazione da parte dell'istante da Fastweb a Wind. Ciò ha provocato una doppia fatturazione da parte di Fastweb e l'illegittima sospensione del servizio da parte di Sky. In seguito al passaggio, pur non essendo più cliente Fastweb, ha continuato a ricevere l'addebito sul conto corrente, sia di Fastweb che di Sky. Secondo tale ricostruzione, Fastweb non ha dunque mai comunicato alcunché a Sky, in modo da consentirle di fatturare solo dei servizi relativi alla pay tv. Con riguardo all'indebita fatturazione, l'utente ha richiesto il rimborso integrale delle fatture emesse da Fastweb dopo il passaggio a Wind dalla data del 28/05/2016, in cui è stata depositata l'istanza di definizione del precedente procedimento. Tale rimborso è pari ad € 471,90, considerando un importo di €36,30 all'interno di ogni fattura che corrisponde alla parte relativa a Fastweb. Per l'attivazione dei servizi non richiesti, a cui è riconducibile il caso della ritardata attivazione del recesso, ha richiesto un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione della fornitura, per un indennizzo complessivo pari ad € 1.460,00, ottenuto moltiplicando l'indennizzo di € 5,00 per € 258,00 di ritardo nella lavorazione del recesso. Per l'illegittima

sospensione dei servizi Sky, dal 27/07/2017 al 9/12/2017 (data di riconsegna degli apparati Sky) ha richiesto un indennizzo di € 1.012,50. Per la mancata risposta ai reclami, asserendo che sia Fastweb che Sky non hanno mai dato riscontro, viene richiesto un indennizzo pari ad € 300,00 a carico di ciascun gestore. Ed infine €200,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte il 30/03/2018, ha contestato quanto affermato nella propria istanza dall'utente ed ha rappresentato che sono state riproposte vecchie contestazioni di una procedura in essere, che non possono essere ripresentate.

Tuttavia, in data 16/11/2018, l'utente in sede di definizione ha raggiunto un accordo transattivo con il gestore Fastweb, il quale ha proposto la somma omnia di euro 500,00 e lo storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

3. La posizione di Sky

La società Sky Italia, nella memoria depositata il 27/03/2018, richiama la sua precedente del 24/10/2017, in cui ha ricostruito l'intera vicenda e che è stata allegata. Sky ad oggi ha chiuso l'azione di recupero crediti nei confronti dell'utente, dopo che lo stesso ha regolarizzato la sua posizione amministrativa.

4. Replica dell'utente

L'utente ha replicato a Fastweb ed a Sky in data 09/04/2018, ribadendo le addotte circostanze, contestando quanto diversamente argomentato dai gestori.

5. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve dichiarare cessata la materia del contendere ed estromettere dal presente procedimento l'operatore Fastweb, essendo intervenuto un accordo tra l'istante e l'operatore, giusto verbale di udienza del giorno 16.11.2018 presso questo Corecom. Per tale ragione, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti di Fastweb non possono essere accolte.

Ciò posto, si analizzeranno soltanto le richieste di sospensione del servizio e di mancata risposta ai reclami avanzate nei confronti di Sky.

Sospensione del servizio

Ai fini della trattazione della controversia, è opportuno premettere che l'offerta "Homepack" consiste in un pacchetto offerto da Sky e Fastweb, che permette di

usufruire dei servizi proposti da entrambi gli operatori, in particolare i servizi televisivi di Sky e quelli telefonici e di connessione alla rete di Fastweb, in base al quale ciascuna società fattura distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati.

In altre parole, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un unico documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati da ciascun operatore. Per il pagamento relativo ai due contratti viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per i servizi televisivi e telefonici.

Si deve, tuttavia, precisare che l'Home Pack è una promozione che si traduce in una scontistica sui prezzi di listino praticati dai due gestori (o sul listino di uno solo di essi) in cambio dell'impegno da parte del cliente a mantenere attivo il contratto con entrambi per un periodo prestabilito (12 mesi in genere, o 24). La tariffa connessa ad una promozione non può dunque essere applicata "per sempre" e il bundle Home Pack cui ha aderito l'utente, è senza dubbio una promozione limitata nel tempo. Del resto, anche l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, attraverso molteplici pronunce, ha avuto modo di stigmatizzare come pratica commerciale scorretta la dicitura "per sempre" riferita a piani tariffari degli operatori di telecomunicazioni.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio e chiede la liquidazione di un indennizzo.

La domanda viene accolta per la seguente ragione. Seppure la sospensione della visione dei programmi televisivi a pagamento è stata disposta dall'operatore in seguito ai mancati pagamenti degli importi addebitati in fattura relativa ai mesi di giugno e luglio 2017 regolarizzati dall'utente, per stessa ammissione della Società nella memoria del 27/03/2018, non risulta che Sky abbia adempiuto all'obbligo posto dall'art. 5 della Delibera 173/07/CONS di informare l'utente con congruo ed idoneo preavviso, se non con messaggi inviati sulla smart card visibile sul televisore in data 29/06/2017 e 18/07/2017.

A tale proposito si evidenzia che, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nella fattispecie, a fronte della dedotta sospensione lamentata dall'Utente, sarebbe spettato a SKY provare di avere preavvisato l'utente dell'imminente sospensione. Nella memoria in atti Sky ha confermato che la sospensione è avvenuta il 27/07/2017 e che la parte ha regolarizzato la sua posizione contabile amministrativa il 23/11/2017, ma non ha riattivato il servizio.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'operatore ed in favore dell'utente un indennizzo per l'illegittima interruzione dei servizi, da calcolarsi a far data dal 27/07/2017 al 9/12/2017 data di recesso dal contratto e di riconsegna degli apparecchi l'istanza di definizione, per 135 giorni, calcolato ai sensi dell'art.4 .1 del Regolamento Indennizzi, per una somma pari ad Euro 1.012,50.

Mancata risposata ai reclami.

L'utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami scritti inviati a Sky a mezzo pec il 20/06/2017 (di cui non si rinviene in atti la ricevuta di avvenuta consegna), il 18/07/2017 ed il 26/07/2017.

L'operatore, nella memoria del 24/10/2017, ha dichiarato di aver fornito riscontro alla pec dell'utente del 18/07/2017 con una mail del 19/07/2017 in cui si limitava ad indicare l'iban, documentando la circostanza. Ai fini della decisione questo Corecom non può considerare risposte esaustive quelle fornite tramite mail, non avendo le stesse alcun valore di prova legale.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'art. 8 della Carta Servizi Sky), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, considerato che il primo reclamo valido è stato svolto il 18/07/2017 e che i successivi reclami sono inerenti il medesimo disservizio e quindi reiterativi del primo, considerato il tempo previsto per la risposta (30 giorni ex art. 8.2 Carta Servizi Sky) e la data della memoria difensiva di Sky quale primo momento di interlocuzione del gestore con l'istante, non essendo Sky comparsa all'udienza di conciliazione (24/10/2017), si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 98,00.

Spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dell'assenza del gestore all'esperimento per il tentativo

di conciliazione.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'istante sig. P. Gxxx nei confronti di SKY Italia xxx.

2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a corrispondere in favore dell'istante le seguenti somme a mezzo assegno da spedire presso l'indirizzo di fatturazione:

- € 1012,50 a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio, oltre interessi dalla domanda al soddisfo;

- € 98,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 18.7.2017;

- € 50,00 a titolo di spese di procedura;

3. La società SKY ITALIA xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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