

DELIBERA N. 064/2021/CRL/UD del 18/03/2022
G. Dxxx/SKY ITALIA S.R.L.
(LAZIO/D/828/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 18/03/2022;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

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

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D3671 del 11/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di abbonamento congiunto con Sky (codice cliente n. 1475xxxx) e Fastweb (codice cliente n. 6726xxx), a seguito dell’esito negativo del tentativo

obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 19 giugno 2018, con istanza UG14 dell'11 luglio 2018 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

- a. In data 27.03.2015, aveva aderito all'offerta commerciale *home pack* denominata *Sky&Fastweb*, comprensiva dei servizi di pay tv di Sky e dei servizi ADSL e Telefonia fissa di Fastweb;
- b. In data 10.03.2017, inviava raccomandata a/r con cui comunicava la volontà di recedere dai soli servizi di Fastweb a far data dal 27.03.2017;
- c. La disdetta non veniva, tuttavia, lavorata, con la conseguenza che si continuavano a fatturare indebitamente i costi del relativo servizio, nonostante la reiterazione della comunicazione di recesso, effettuata anche su consiglio dell'assistenza clienti, dapprima con fax del 03.05.2017 e poi con nuova raccomandata a/r in data 21.07.2017;
- d. Perdurando il disservizio, al ricevimento di nuova fattura che ancora recava i costi del servizio Fastweb, l'istante, sempre su suggerimento dell'assistenza clienti, provvedeva in data 03.10.2017 al pagamento della sola quota relativa al servizio Sky;
- e. Ciò nonostante, in data 04.10.2017, Sky sospendeva il servizio per insolvenza, mentre i servizi Fastweb continuavano ad essere attivi;
- f. Dopo aver contattato l'assistenza clienti, il servizio Sky veniva riattivato in data 05.10.2017 mentre il servizio Fastweb veniva finalmente dismesso in data 19.10.2017, con riconsegna anche dell'apparecchiatura fornita (modem);
- g. Tuttavia, ancora nei mesi successivi, l'istante continuava a ricevere fatture con addebito congiunto dei servizi Sky e Fastweb e con l'applicazione di penali non specificate, ragion per cui provvedeva al pagamento delle bollette solo per la quota imputabile al servizio di pay tv;
- h. Per contro, Sky, ritenendo ancora una volta l'utente moroso, dapprima sospendeva nuovamente il servizio (25.05.2018) e poi comunicava la risoluzione del contratto per inadempimento (20.06.2018), con passaggio della pratica al recupero crediti;
- i. Da ultimo, in data 29.08.2018, l'utente riconsegnava l'apparecchiatura di ricezione.

Nel corso del procedimento di definizione è intervenuto un accordo conciliativo fra l'istante e l'operatore Fastweb S.p.A., pertanto, nella redazione del presente provvedimento, si farà riferimento alle sole richieste formulate dall'utente nei riguardi di Sky Italia s.r.l., unico soggetto per cui prosegue la fase di definizione.

Ciò considerato, l'istante ha chiesto nei confronti dell'operatore Sky:

- i. Lo storno dell'eventuale insoluto, comprensivo delle penali non dovute;
- ii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. L'indennizzo per l'illegittima sospensione/cessazione amministrativa del servizio;
- iv. Il risarcimento del danno, quantificato in € 2.000,00;

- v. Il rimborso delle spese della procedura, quantificate in € 400,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia S.r.l., pur regolarmente avvisato della procedura di definizione a norma di Regolamento (v. pec del 24 luglio 2018 in atti), non ha prodotto memorie né documenti.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento, nei limiti di seguito precisati.

Riguardo alla richiesta sub i., l'utente lamenta l'illegittima imputazione di costi per il servizio di telefonia e ADSL dal quale aveva receduto con formale comunicazione già dal marzo 2017. Lamenta altresì l'applicazione di penali non giustificate. Chiede, pertanto, lo storno dell'insoluto derivante dall'imputazione di tali costi. La richiesta è meritevole di accoglimento nei termini che seguono. Preliminarmente è bene chiarire la disciplina contrattuale che regola il Bundle SKY + Fastweb denominato "Home Pack".

Con tale Bundle gli operatori offrono un pacchetto che comprende sia i servizi voce/internet erogati da Fastweb che i servizi televisivi (cd. Pay TV) forniti da SKY, ad un prezzo promozionale particolarmente vantaggioso rispetto all'adesione a singole offerte di ciascun operatore per i medesimi servizi.

A fronte di un pacchetto unitario offerto al cliente i rispettivi servizi offerti da Fastweb e da SKY sono regolati viceversa da due distinti contratti, entrambi regolati da separate condizioni generali di contratto oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori. Queste ultime costituiscono un "cappello" ai singoli contratti sottesi alle stesse e sono composte da poche clausole contrattuali atte ad assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di ciascun operatore (quali la previsione di un call center unico per l'inoltro dei reclami/comunicazioni, l'invio di un documento riepilogativo delle somme dovute per i servizi erogati), nonché da ulteriori clausole sul recesso/attivazione. Viceversa, tutti gli altri aspetti contrattuali relativi ai servizi offerti da Fastweb e da SKY sono disciplinati dalle rispettive c.g.c. e sono di esclusiva competenza/responsabilità dei singoli operatori.

Specificatamente, le c.g.c. relative all'offerta congiunta dispongono che i servizi del Bundle vengono erogati in modo autonomo e indipendente rispettivamente dalla società Fastweb e dalla SKY, prevedendo quindi una fatturazione separata degli stessi da parte di ciascun operatore. Le c.g.c. stabiliscono inoltre il pagamento unico di entrambi i servizi a favore di SKY.

Costituisce principio consolidato che, nel caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso (v. Agcom Delibera n. 137/10/CIR), in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "*i contratti per adesione stipulati con operatori di*

telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Nella vicenda in esame, l'istante ha senza dubbio dato prova di aver esercitato il diritto di recesso dal servizio Fastweb già dal 10.03.2017 (si v. raccomandata a/r in atti). Con riguardo alla richiesta di storno degli insoluti, occorre, tuttavia, rilevare che l'istante ha prodotto solamente n. 5 fatture. Di queste, la prima, n. doc. riepilogo 925846864 di € 41,93, emessa in data 05.08.2017, contiene indebitamente ancora il costo del servizio Fastweb (si v. voce tariffa *Superjet*), che, però, risulta già sostanzialmente stornato "alla fonte" mediante l'indicazione di vari controcrediti e di sconti; per giunta, la fattura in questione è stata interamente pagata con bonifico attestato in atti; in relazione ad essa non si ritiene, quindi, che vi siano storni o rimborsi da doversi disporre. In una seconda fattura, n. 207840607 di € 43,94, emessa il 01.09.2017, correttamente non compare il costo del servizio di telefonia (ed anche tale fattura risulta in atti interamente pagata); pure qui, dunque, non v'è da provvedere a storni o rimborsi. Invece, nella successiva fattura n. doc. riepilogo 927431990 di € 88,83, emessa il 29.10.2017, ricompare la tariffa *Superjet* per il quale vi era già stato il recesso; tale fattura, tuttavia, non reca in atti alcuna prova di pagamento, anche solo parziale; in relazione ad essa si può quindi disporre lo storno della sola somma di € 44,99, imputata a titolo del servizio Fastweb (tariffa *Superjet*), che alla data di emissione non era certamente più dovuto. In atti vi è poi la fattura n. 250625725 di € 187,62, che non comprende la tariffa *Superjet* ma che applica due penali di € 29,90 cadauna per ritardati pagamenti precedenti (tale fattura è stata pagata per la minor somma di € 127,82, escludendo le due penali); in considerazione delle indubbie problematiche della fatturazione, che continuava a comprendere anche il servizio per il quale era ormai stato richiesto da mesi il recesso, si ritiene, richiamato il disposto dell'art. 1, co. 3, legge 40/2007, e vista l'interpretazione fornita dall'Autorità (v. la richiamata Delibera n. 137/10/CIR; conformi: Agcom Delibera n. 24/11/CIR; Agcom Delibera n. 75/11/CIR; Agcom Delibera n. 152/11/CIR; Agcom Delibera n. 32/12/CIR) di dover disporre lo storno delle due penali per "ritardato pagamento", dai costi notevolmente elevati, di € 29,90 cadauna. Infine, è stata allegata la fattura n. doc. riepilogo 927948301, emessa il 26.11.2017, su cui *nulla quaestio* dal momento che si tratta di una fattura a zero per i costi del servizio *Superjet* per il periodo 20.10.2017-12.11.2017. In definitiva, dunque, per quanto documentato in atti, deve ordinarsi lo storno della somma di € 44,99 relativamente alla fattura n. doc. riepilogo 927431990; e lo storno della somma complessiva di € 59,80, in relazione alla fattura n. 250625725. Con riguardo, invece, alla richiesta sub *ii.*, l'istante ha chiesto un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La richiesta è fondata. L'utente ha dato prova in atti di aver inoltrato diversi reclami commerciali (a mezzo fax e raccomandata) a decorrere dal 03.05.2017 ed ha allegato di non aver mai ricevuto riscontri ad essi. Per contro, l'operatore Sky, non costituendosi, non ha assolto all'onere di provare di aver correttamente riscontrato. Considerando quindi come *dies a quo* la data del primo

reclamo del 03.05.2017, pur tenendo conto del termine dilatorio di 30 gg per la risposta (v. art. 9.2. Carta dei Servizi Sky), si ritiene di poter disporre un indennizzo a favore dell'istante nella misura massima di € 300,00, ai sensi dell'art. 11, comma 1, del Regolamento indennizzi applicabile *ratione temporis* (delibera Agcom 73/11/CONS).

Con riferimento alla richiesta sub *iii.*, l'istante ha domandato l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa. Anche tale richiesta è meritevole di accoglimento. Stabilisce a riguardo l'art. 4, comma 1, delibera Agcom 73/11/CONS, che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Nel caso in esame, l'utente ha allegato di aver subito due periodi di sospensione illegittima. Una prima, brevissima, dal 04.10.2017 al 05.10.2017 e una seconda dal 25.05.2018 al 29.08.2018 (data in cui riferisce di aver riconsegnato l'apparecchiatura di ricezione, con sostanziale quiescenza dell'utente rispetto alla cessazione definitiva del servizio). Per contro, Sky, non costituendosi, non ha assolto all'onere di provare il contrario o di giustificare la sospensione amministrativa, che comunque, per quanto in atti, non può ritenersi legittima alla luce di quanto evidenziato relativamente alla richiesta sub *i.* Pertanto, considerati complessivamente i due periodi (comportanti un totale di 1+96 gg di sospensione), può determinarsi un indennizzo in favore dell'istante pari ad € 727,50 (7,50x97gg), ai sensi dell'art. 4, co. 1, delibera n. 73/11/CONS.

Con riguardo, invece, all'istanza sub *iv.*, l'utente ha chiesto la corresponsione dell'importo di € 2.000,00 a titolo di “risarcimento del danno”. La richiesta è inammissibile. Costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall'art. 19, co. 4, delibera n. 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis*), solo se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. Nella vicenda in esame, l'istante con l'UG14 ha richiesto sia l'indennizzo regolamentare per mancata risposta ai reclami e per illegittima sospensione amministrativa del servizio, sia il risarcimento del danno che assume aver patito. Pertanto, alla luce di quanto previsto dalle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, la richiesta di danni va dichiarata inammissibile perché esorbitante rispetto al possibile contenuto dei provvedimenti di definizione, ristretto alle sole richieste di rimborsi e di indennizzi (art. 19, co. 4, delibera n. 173/07/CONS).

Da ultimo, con riferimento alla richiesta sub *v.* di rimborso per spese della procedura, si ritiene, sulla scorta della mancata partecipazione dell'operatore Sky sia alla fase di

conciliazione che alla fase di definizione (v. art. 19, comma 6, delibera Agcom 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis*), e tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, che sia rispondente a criteri di equità e di proporzionalità poter liquidare in favore dell'istante la somma complessiva di € 100,00

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

Articolo 1

di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Dxxx G. nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa, disponendo:

- di stornare l'insoluto limitatamente alla somma di € 44,99 (quaranta quattro euro/ novanta nove centesimi), relativamente alla fattura N. doc. riepilogo 927431990, e alla somma di € 59,80 (cinquantanove euro/ottanta centesimi), in relazione alla fattura N. 250625725;
- di corrispondere l'indennizzo di € 300,00 (trecento euro) per la mancata risposta ai reclami;
- di corrispondere l'indennizzo di € 727,50 (settecentoventisette euro/ cinquanta centesimi) per illegittima sospensione amministrativa;
- di dichiarare inammissibile la domanda di risarcimento danni;
- di corrispondere la somma di € 100,00 (centocinquanta euro), a titolo di spese della procedura.

1. 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.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. 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, 18/03/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini