

DELIBERA N.	65/2014
TITOLO	2014.1.10.4.1
	2012.1.10.21.796
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 dicembre 2014 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 PALLOTTA / 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";

Vista la legge n. 40/2007;

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.2014.2176);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2014;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti delle società Fastweb X e Sky Italia X la fatturazione di importi illegittimi conseguenti all'applicazione di un piano tariffario difforme da quello contrattualmente pattuito. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 23.06.2011 l'istante riceveva la visita di un agente commerciale Fastweb che le proponeva l'offerta "Home Pack", la quale prevedeva i servizi Sky+Voce+Internet a 17,50 euro al mese per tutto il 2011; tale offerta veniva accettata dalla sig.ra Pallotta, tramite sottoscrizione del relativo contratto.
- Qualche giorno dopo la sig.ra Pallotta riceveva una telefonata da parte di Fastweb, in cui dava conferma dell'accettazione dell'offerta sopra indicata.
- Ciò nonostante, in data 31.07.2011 Fastweb emetteva la fattura n. 4897750 di importo pari ad euro 220,54, in cui veniva in particolare addebitato il costo di euro 82,38 a titolo di abbonamento "Parla naviga casa".
- Vista la difformità del piano tariffario attivato rispetto a quanto concordato, l'istante contattava il servizio clienti Fastweb, che comunicava che il profilo tariffario attivato era il "Parla naviga casa" e che l'ulteriore offerta "Home Pack" non era stata attivata per mancata accettazione da parte di Sky.
- In data 23.08.2011 l'istante inviava una raccomandata a Fastweb richiedendo nuovamente l'attivazione dell'offerta "Home Pack", e quindi l'annullamento del piano tariffario "Parla naviga casa", cui non seguiva alcun riscontro da parte dell'operatore.
- In data 2.9.2011 l'istante inviava un nuovo reclamo a Fastweb, ottenendo un riscontro, ritenuto non soddisfacente, in data 2.11.2011.
- In data 5.10.2011 l'istante richiedeva a Fastweb il passaggio ad altro gestore.

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

- a) il rimborso della fattura Fastweb n. 4897750;
- b) lo storno di tutto l'insoluto maturato con Fastweb;



- c) un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- d) un indennizzo per omessa attivazione dei servizi Sky compresi nell'abbonamento "Home Pack";
- e) un indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 2.09.2011 (riscontrato il 2.11.2011);
- f) un indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui alla raccomandata del 23.08.2011.

2. La posizione dell'operatore

A) La posizione della società Fastweb X (di seguito, Fastweb):

L'operatore ha dichiarato che la sig.ra Pallotta ha sottoscritto una "proposta di abbonamento Home Pack", che prevedeva da un lato l'attivazione dei servizi di telefonia e internet (offerti da Fastweb) secondo il piano tariffario base "Parla e naviga casa" e, dall'altra, il servizio di Tv a pagamento (offerto da Sky). Il tutto, in forza dell'offerta "Home Pack", ad un prezzo promozionale per l'anno 2011.

Fastweb, attivava in data 26.7.2011 (a seguito di portabilità dell'utenza) i servizi di telefonia e internet, applicando il citato piano tariffario base "Parla e naviga casa", e trasmetteva poi a Sky la proposta di abbonamento "Home Pack" sottoscritta dall'utente, senza però ricevere conferma dell'attivazione da parte di Sky.

La mancata attivazione dell'offerta da parte di Sky comportava il decadimento automatico della promozione "Home Pack", secondo quanto previsto dall'art. 2.2 delle condizioni generali di contratto, e pertanto Fastweb, impossibilitata ad applicare la tariffa promozionale, applicava all'utente le condizioni economiche previste dal piano tariffario base "Parla e naviga casa", così come contrattualmente previsto, provvedendo ad erogare regolarmente il servizio.

A seguito dei reclami formulati dall'istante, Fastweb provvedeva a rispondere sia telefonicamente che a mezzo mail, formulando anche una proposta conciliativa, non accettata dall'utente, e dando quindi corso alla cessazione del contratto come da richiesta dell'utente stessa.

B) La posizione della società Sky Italia X (di seguito, Sky):

Sky non ha preso parte al presente procedimento: non ha presenziato all'udienza né ha depositato memorie difensive.



3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che tra l'istante e la società Fastweb è intercorso un accordo conciliativo, raggiunto all'udienza del 19 novembre 2013, in forza del quale Fastweb si è offerta di pagare 600,00 euro alla sig.ra Pallotta e di procedere altresì allo storno integrale dell'insoluto, con relativo ritiro della pratica di recupero crediti.

Pertanto codesto Comitato prende atto della cessazione della materia del contendere quanto alle domande proposte dall'istante verso Fastweb, e prenderà quindi in esame solo la controversia in essere con Sky (e quindi la sola domanda sopra indicata alla lett. d).

Deve premettersi che l'istanza di definizione avanzata dalla sig.ra Pallotta è incentrata quasi unicamente sull'operato del gestore Fastweb, e solo in sede di indicazione delle richieste (rectius, della sola richiesta di cui alla lett. d) viene coinvolta Sky. Occorre quindi in primo luogo tentare di ricostruire, anche in base al tenore del contratto sottoscritto (prodotto in atti da Fastweb), quali sia il profilo in contestazione rispetto alla società Sky.

Sottoscrivendo la proposta di abbonamento "Home Pack" la sig.ra Pallotta, che era già cliente Sky, ha chiesto la portabilità della propria utenza da Telecom Italia X a Fastweb per ottenere da quest'ultimo operatore la fornitura dei servizi di telefonia e internet. In base all'offerta sottoscritta, inoltre, la sig.ra Pallotta doveva ricevere il "pacchetto" di servizi (erogati separatamente dai due gestori) ad un prezzo promozionale di vantaggio e, in particolare, con riferimento a Sky, la sottoscrizione dell'offerta avrebbe dovuto comportare una diminuzione dei costi dell'abbonamento già in essere.

Il fatto che la sig.ra Pallotta fosse già cliente Sky, e quindi che fruisse del servizio di pay tv, al momento della sottoscrizione dell'offerta "Home Pack" è dimostrato dal fatto che la stessa abbia indicato sul modulo contrattuale il proprio codice cliente Sky.

In questa sede quindi il punto in discussione non è quindi la mancata fruizione dei servizi Sky (tematica su cui del resto l'utente nulla ha dichiarato nella propria istanza, nulla menzionando in proposito nella descrizione dei fatti nel formulario GU14), ma la mancata applicazione della tariffa prevista nell'offerta "Home Pack" sottoscritta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ciò chiarito, occorre rilevare che la sig.ra Pallotta non ha sporto nessun reclamo nei confronti di Sky in merito alla difformità del piano tariffario applicato rispetto a quello sottoscritto (gli unici reclami prodotti in atti riguardano esclusivamente Fastweb).

Inoltre la stessa non ha indicato nella propria istanza a quanto ammontava il risparmio che la stessa avrebbe dovuto conseguire se, per il periodo intercorrente dal 23.6.2011 (data di sottoscrizione dell'offerta) e il 5.10.2011 (data di recesso da Fastweb, che comportava in ogni caso il venir meno dell'offerta "Home Pack"), Sky avesse applicato lo sconto derivante dall'offerta "Home Pack". In particolare, l'utente non ha prodotto copia delle fatture Sky (da cui sarebbe stato possibile conoscere il prezzo praticato dal gestore) e non ha nemmeno fornito prova degli avvenuti pagamenti.

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 lo storno (o il rimborso) di quanto fatturato (o pagato) in eccesso. La delibera Agcom n. 73/11/CONS non prevede invece l'erogazione di un indennizzo in questa situazione.

Nel caso di specie non è però possibile procedere ad una siffatta pronuncia di storno (o rimborso), dato che sul punto la richiesta della parte è del tutto generica e priva di ogni elemento utile ai fini della quantificazione del dovuto.

Peraltro l'assenza di qualsivoglia reclamo sporto da parte dell'utente nei confronti di Sky prima dell'inizio del presente procedimento, rafforza ulteriormente tale conclusione, poiché l'utente, non segnalando il disservizio all'operatore, non lo ha messo nelle condizioni di poter eventualmente provvedere al corretto riallineamento tariffario.

L'istanza della parte nei confronti di Sky deve perciò essere rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Dichiara la cessazione della materia del contendere tra X Pallotta e Fastweb X, come da verbale di accordo del 19 novembre 2013.
2. Rigetta l'istanza di X Pallotta nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

