

DELIBERA DL/026/17/CRL/UD del 20 febbraio 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D. ROSSI / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/1024/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 20 febbraio 2017;

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 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

VISTA l’istanza dell’Utente D. Rossi del 27 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

La Sig.ra D. Rossi ha introdotto la presente controversia in relazione ad un’offerta denominata “Home Pack” dei gestori Sky e Fastweb per servizi televisivi a pagamento e per telefonia fissa e dati.

In particolare rappresentava quanto segue:

- in data 18.6.2015 aderiva, tramite un operatore telefonico di Fastweb, all’offerta denominata “Home Pack”; comprensiva dell’attivazione di una nuova linea telefonica voce e dati Fastweb e dei servizi Sky, di cui era già cliente;
- Fastweb non ha mai attivato la linea, tuttavia il gestore Sky ha prelevato le somme dell’intero contratto “Home Pack”;

- in data 1.7.2015 ha presentato un reclamo, ma SKy ha continuato a prelevare le somme relative ai due contratti;
- in data 15.10.2015 si è svolto il tentativo di conciliazione presso il Corecom del Lazio, ma Sky non si è presentata all'udienza.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiede:

- lo storno delle fatture nn. 913250287 - 913705364 - 914163042 - quota Home Pack;
- lo storno della fattura n. 914623435;
- un indennizzo ex art.12 delibera 73/11/CONS relativo a 100 giorni.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky ha dedotto quanto segue.

La Sig.ra D. Rossi, già cliente Sky, ha aderito in data 4.6.2015 all'offerta denominata "Home Pack" per l'attivazione dei servizi di telefonia e internet da parte del gestore Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky.

I servizi offerti da Sky e da Fastweb, attraverso l'offerta promozionale "Home Pack", sono regolati dalle rispettive e distinte condizioni generali di abbonamento oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack, al fine di assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di ciascun operatore.

Quanto alla fatturazione, ciascun operatore provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio da parte della Sky di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky che da Fastweb,

Sky, per quanto di sua competenza, ha fatturato solo ed esclusivamente gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento ai propri servizi in forza del contratto stipulato con il cliente, emettendo n. 5 fatture (nn. 605333098 – 606353748 – 607216986 -608266509 – 609309519 – 610391581).

Quanto agli importi fatturati dall'operatore Fastweb, precisa che nessuna responsabilità può essere imputata alla Sky poiché le questioni inerenti la fatturazione dei servizi Fastweb esula totalmente dall'area di sua competenza; pertanto la richiesta di storno della quota Home Pack per i servizi fastweb dai documento di riepilogo nn. 913250287 - 913705364 - 914163042 – 914623435 (quest'ultima comprensiva del solo canone Sky) non può essere formulata alla stessa.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Richiesta storno fatture per mancata attivazione del servizio Fastweb

L'istante lamenta che, a fronte della stipula del contratto del 18.6.2015, Fastweb non ha mai attivato il servizio, e quindi chiede lo storno della quota "Home Pack" per i servizi Fastweb.

Ai fini della disamina della questione dedotta in giudizio 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.

Da un'analisi della documentazione contrattuale in atti, 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.

In particolare, le c.g.c. relative all'offerta congiunta prevedono all'art. 1.4 "*...i Servizi FASTWEB vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB XXX e dalla società Sky Italia XXX sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto.*", all'art. 4.4 "*Il recesso del Cliente relativi ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituente l'Offerta Sky&FASTWEB, comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto...*", all'art. 5 "**1** *Il Documento di riepilogo dell'Offerta Sky&FASTWEB relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi FASTWEB e per i Servizi Sky potrà essere inviato al cliente con le seguenti modalità... a) invio per mail... b) domiciliazione presso SKY... c) invio cartaceo... 2 Le fatture di FASTWEB e di Sky saranno emesse con cadenza mensile... 3 Le fatture saranno domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso FASTWEB per i Servizi FASTWEB...la fattura FASTWEB sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente sul sito di FASTWEB, nell'area MyFASTPage...la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico sul sito www.sky.it nell'area riservata ai Clienti.*", all'art. 7.1 "*FASTWEB e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'Offerta Sky&FASTWEB...*" e all'art. 8.1 "*Per tutto quanto non espressamente e specificatamente previsto dalle presenti Condizioni generali per l'Offerta Sky&FASTWEB valgono a regolamentare la fornitura dei Servizi FASTWEB e dei Servizi Sky le Condizioni Generali di Contratto previste per i rispettivi Servizi...*"

Come si evince dal quadro normativo contrattuale sopra delineato, le c.g.c. relative all'offerta congiunta 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 e 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.

In particolare, 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 un fatturazione separata degli stessi da parte di ciascun operatore.

Pertanto, la fatturazione dei servizi Fastweb, di cui l'istante lamenta la mancata attivazione, le eventuali operazioni di storno delle stesse per eventuali inadempimenti nell'erogazione delle prestazioni contrattuali e l'eventuale restituzione delle somme indebitamente percepite, sono delle attività di totale competenza di Fastweb. Peraltro, come risulta dal verbale di conciliazione del 15.10.2015, l'utente ha raggiunto un accordo transattivo col predetto gestore.

Per quel che riguarda i documenti di riepilogo nn. 913250287 - 913705364 - 914163042 - 914623435 oggetto esclusivo della presente controversia, di cui si chiede di stornare gli importi ivi indicati per la quota Home Pack dei servizi Fastweb, rappresentano solo dei documenti di riepilogo delle somme dovute per i servizi erogati da entrambi gli operatori e non possono essere certamente oggetto di storno, come invece possono essere le singole fatture emesse da ciascun operatore. E comunque alla SKy, sulla base delle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente, non può essere richiesto lo storno di somme fatturate ed anche la restituzione di importi prelevati per servizi prestati da Fastweb.

Alla luce delle suesposte considerazioni, la domanda non è accoglibile.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto che l'operatore non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e del par. III.5.4 delle Linee Guida ex. Delibera 276/13/CONS, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra D. Rossi nei confronti delle SKY Italia XXX, la quale è tenuta alla liquidazione di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

2. La SKY Italia XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 20/02/2017

Il Presidente

Michele Petrucci Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio Fto