

DELIBERA DL/38/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. GALLETTI / SKY ITALIA XXX
(LAZIO/D/824/2016)

IL COMMISSARIO

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”;

VISTA l’istanza dell’utente R. Galletti presentata in data 28.10.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentata istanza di definizione nei confronti di SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità “SKY”), nella quale rappresentava quanto segue: *“Che sono cliente Sky da 15 anni. Che in data 10.10.2012 è stato stipulato un contratto Home Pack. Che dall’1.3.2015, come previsto*

dai termini contrattuali, sono cliente Tim e solo SKY. Che ho continuato a ricevere fatture Home Pack costringendomi ad andare in banca a richiedere lo storno del rid indebitamente emesso con errato importo e intestazione. Che ho comunicato tante volte sia a SKY sia a Fastweb di regolarizzare la posizione contabile sia con ... (la dicitura non è leggibile) sia A/R. Che ho ricevuto diverse volte la sospensione del servizio SKY con addebito di sanzioni”.

Chiedeva quindi a Sky:

- i. il riconoscimento della nullità del contratto Fastweb, nonché il rimborso delle fatture pagate e non dovute;
- ii. lo storno e il rimborso delle fatture SKY per importi/sanzioni non dovuti;
- iii. il riconoscimento del danno subito e subendo per l'importo di € 1.000,00.

In sede di replica confermava che l'operatore aveva provveduto allo storno parziale degli importi addebitati per ritardato pagamento (non dovuti per rid errati e respinti), nonché all'invio della situazione amministrativa da marzo 2015 ad agosto 2016, omettendo tuttavia il pagamento della Sisal del 27/11/2016 (rectius 2015) di € 335,32. Tale importo era stato pagato per riattivare il servizio, come fatto presente dal call center, tuttavia contestato con raccomandata a/r.

2. La posizione dell'operatore SKY

SKY ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- l'istante aveva aderito telefonicamente in data 10.10.2012 all'offerta denominata "Home Pack", che era disciplinata da due distinti contratti (uno con SKY per i servizi di pay TV e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente SKY; entrambi sono regolati da separate condizioni generali di contratto oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori per assicurare il coordinamento tra i servizi;
- ciascuna società provvedeva a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui venivano riportati gli importi fatturati da entrambi i gestori, mentre per il pagamento veniva effettuato con unico addebito comprensivo dell'importo dei canoni fatturati per entrambi i servizi; pertanto un mancato pagamento poteva comportare la sospensione di entrambi i servizi;
- in relazione alle contestazioni mosse dall'utente sulle penali per ritardati pagamenti, aveva provveduto allo storno delle stesse, come da posizione contabile allegata alla memoria e dalle note di credito n.250003178 del 5.1.2016 e n.251574260 del 5.3.2016;
- a seguito della notifica dell'istanza di conciliazione, provvedeva ad inviare al cliente il riepilogo della posizione contabile SKY da marzo 2015 ad agosto 2016, invitando la stessa a fare delle opportune verifiche, tuttavia non aveva ricevuto alcun riscontro in merito.

Concludeva di avere regolarmente fatturato gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento sottoscritto.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto la domanda di risarcimento del danno morale per € 1.000,00 di cui alla lettera iii) è inammissibile ai fini della presente disamina.

Ciò premesso, per esigenze di economia procedimentale e secondo quanto stabilito dalle Linee Guida ex Del. n.276/13/CONS in tema di qualificazione dell'istanza, la domanda può essere interpretata e riconvertita nel senso di una richiesta di indennizzo per la fattispecie tipica corrispondente, in conseguenza dell'accertamento di un 'inadempimento contrattuale. Pertanto la domanda di risarcimento può essere interpretata quale indennizzo conseguente all'illegittima, sospensione del servizio determinata dal ritardo nei pagamenti, per cui il gestore stesso ha riconosciuto lo storno delle relative penali addebitate, ammettendo dunque il proprio inadempimento. Tuttavia, non avendo l'utente precisato nella propria istanza gli esatti riferimenti temporari dei lamentati periodi di sospensione del servizio SKY, che assume soltanto genericamente aver subito diverse, non è possibile in questa sede riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 3 Allegato, che è legato ad un parametro giornaliero, la cui quantificazione non è dunque determinabile.

Venendo ora alla 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 S.p.A. e dalla società Sky Italia S.p.A. 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 “Il Documenti 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... Le fatture di FASTWEB e di Sky saranno emesse con cadenza mensile... 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 vengano 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.

Stante quindi il quadro contrattuale sopra delineato, le richieste di cui alla lettera i) non possono essere accolte poiché le operazioni di storno/rimborso delle somme addebitate a seguito della asserita migrazione ad altro gestore, sulle quali peraltro non ha fornito prova né della documentazione contabile né degli effettivi esborsi, sono di esclusiva competenza del gestore Fastweb, nei confronti del quale l’utente non ha tuttavia rivolto la presente istanza.

Parimenti la richiesta di cui alla lettera ii) non è accoglibile. Il quadro contabile depositato da SKY riguarda gli storni anche delle somme contestate in sede di replica, seppur pagate tramite il sistema della SISAL in data 27/11/2015. Ad abundantiam, con riferimento a tali somme, l’utente non ha comunque precisato gli eventuali importi indebitamente percepiti, né fornito prova della dedotta raccomandata di contestazione delle stesse, da cui forse si sarebbe potuto desumere la parte in contestazione per disporre l’eventuale rimborso.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della mancata partecipazione del gestore 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 n.276/13/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra R. Galletti nei confronti della SKY ITALIA XXX, la quale è tenuta alla liquidazione di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per il tentativo obbligatorio di conciliazione.
2. 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, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo