

DELIBERA DL/29/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. CAPPIELLO / SKY ITALIA XXX/FASTWEB XXX
(LAZIO/D/840/2016)

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 M. Cappiello del 3.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’istante 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, nell’istanza e negli scritti difensivi, rappresentava quanto segue:

- aveva aderito nel mese di dicembre 2015 ad una proposta telefonica denominata “Home Pack” comprensiva di voce, adsl e servizi televisivi, al costo di € 29,90 per i primi 12 mesi; i servizi venivano attivati l’11.12.2015;
- poiché nel mese di aprile 2016 riceveva dal gestore Fastweb un sollecito di pagamento di due fatture nn. M000058114 e M000068889, rispettivamente di € 60,79 ed € 32,92, contattava il call center e apprendeva l’esistenza di un abbonamento denominato Superjet, autonomo rispetto ai servizi SKY e mai richiesto;

- il 19.5.2016 il servizio voce e adsl venivano disattivati, a seguito di un esposto presentato in data 2.5.2016 al Comando dei Carabinieri;

Concludeva nel censurare il comportamento dei due gestori che illegittimamente e per soli ragioni lucrative avevano attivato due contratti, il primo "Home Pack" al costo di € 29,90, mentre il secondo al costo mensile di € 32,00, chiedeva infine la produzione di copia dei contratti e/o dell'adesione alle proposte commerciali in questione.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- i. riconoscimento validità del contratto "Home Pack";
- ii. disconoscimento contratto Fastweb dal mese di gennaio 2016;
- iii. riattivazione del servizio voce e adsl come da volontà e adesione iniziale;
- iv. storno insoluto Fastweb;
- v. indennizzo pari ad € 400,00.

2. La posizione dell'operatore Sky

Il gestore Sky non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D2390 del 27.3.2016, notificato all'operatore in pari data.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato in via preliminare l'infondatezza delle richieste formulate con l'istanza nella parte in cui queste non siano coincidenti con l'esposizione dei fatti e con le richieste di cui all'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito rilevava la totale infondatezza dell'istanza per i motivi di seguito esposti:

- a seguito dell'adesione dell'utente all'offerta Home Pack, i servizi forniti dal gestore SKY non erano stati attivati a causa dell'esito negativo del prelievo effettuato da SKY sul conto corrente dell'istante, pertanto il contratto Home Pack era stato "sbandolizzato" e quindi aveva provveduto ad attivare in data 6.1.2016 i propri servizi con fatturazione mensile e non bimestrale, proprio per la mancata attivazione congiunta con SKY;
- le fatture emesse ovviamente riportavano solamente i servizi resi da Fastweb, prive quindi dell'applicazione della promozione riservata agli utenti con il contratto Home Pack;
- l'istante aveva un insoluto di € 319,00, a seguito di fatture rimaste insolte da febbraio 2016 per insufficienza fondi e non come sostiene l'utente per morosità connessa ad un contratto mai esistito;
- per tale insoluto, sospendeva il servizi in uscita il 19.5.2016 ed in data 30.6.2016 chiedeva nuovamente all'istante la regolarizzazione della posizione debitoria, che tuttavia non avveniva, pertanto provvedeva a risolvere il contratto il 19.6.2016;

Concludeva nel ritenere il proprio operato legittimo e conforme alle condizioni contrattuali Home Pack.

4. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di riattivazione dei servizi, in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato ad eventuali

rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Precisato ciò, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Rileva ai fini della disamina della questione dedotta in giudizio, la disciplina contrattuale che regola il Bundle Sky + Fastweb denominato "Home Pack".

Con tale Bundle gli operatori offrono, come è noto, 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.

In particolare, 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 e l'invio di un documento riepilogativo delle somme dovute per i servizi erogati). 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'attivazione separata degli stessi da parte di ciascun operatore. Nello specifico, stabiliscono all'art. 2.2 "Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi FASTWEB o dei Servizi Sky, costituenti l'Offerta Home Pack, comporta il decadimento automatico di quest'ultima" e all'art. 2.3 "Nel caso di decadimento dell'Offerta Home Pack così come previsto all'art. 2.2. ... il Cliente prende atto e accetta che il Servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento".

Ebbene, l'istante deduce l'indebita attivazione di un ulteriore contratto "Superjet", mai sottoscritto e per cui regolarmente Fastweb emetteva fatture, rispetto all'adesione iniziale all'offerta congiunta "Home Pack", senza tuttavia provare l'asserita illegittima fatturazione di due accordi autonomi né il pagamento dei servizi prestati da SKY, anche a fronte della richiesta istruttoria di questa Autorità di cui alla PEC del 4.2.2019.

Viceversa, l'esito negativo del prelievo effettuato da SKY sul c.c. dell'istante all'inizio del rapporto contrattuale ha comportato la mancata attivazione della componente SKY e, a mente dell'art. 2.2 cit. delle c.g.c. relative all'offerta congiunta, il decadimento dell'offerta Home Pack, con conseguente attivazione dei soli servizi voce/internet (il 6.1.2016 e non l'11.12.2015, come diversamente dedotto dall'istante) alle condizioni contrattuali ed economiche previste dalle c.g.c. del gestore Fastweb, senza dunque l'applicazione dello sconto promozionale del bundle, poiché non più applicabile.

Accertata la correttezza dell'operato dei due gestori, non possono essere accolte le domande di cui alle lettere i) e ii) né la richiesta di storno dell'insoluto afferente le fatture Fastweb di cui alla lettera iv).

Parimenti non può essere accolta la richiesta di indennizzo di cui alla lettera v), presumibilmente legata alla occorsa sospensione del servizio, non rilevandosi nel caso di specie ulteriori fattispecie indennizzabili ex Delibera n73/11/CONS, poiché tale sospensione disposta da Fastweb il 19.5.2016 è stata preavvisata con comunicazione di sollecito pagamenti del 18.4.2016, quest'ultima peraltro depositata dallo stesso utente.

5. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della mancata partecipazione di SKY 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), da porre a carico di SKY.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. M. Capiello nei confronti della Fastweb XXX e della SKY ITALIA XXX.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuta alla liquidazione di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per il tentativo obbligatorio di conciliazione.
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, 21/05/2019

Il Commissario straordinario
Claudio Lecce

Il Direttore
Vincenzo Ialongo