

DELIBERA n° 16 / 2018

Definizione della controversia

XXX / FASTWEB S.p.A. / SKY ITALIA S.r.l.

GU14/122/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 4 maggio 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della **sig.ra XXX** acquisita il **6 maggio 2016 al n. prot. 23226**;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell’istante:**
- Con l’istanza di definizione, nei confronti della Fastweb S.p.A. (di seguito *Fastweb*) e della Sky Italia S.r.l. (di seguito *Sky*), la sig.ra XXX, (di seguito *istante*) in relazione al codice cliente 13299533, rappresenta che, in data 2 maggio 2014 (erroneamente riportata sul formulario 2.05.2011) aderisce ad una offerta *Fastweb / Sky*. Il 30 settembre 2015 l’istante risolve il contratto *Fastweb / Sky* inviando raccomandata con avviso di ricevimento. L’1 novembre 2015 viene emessa fattura da parte di *Sky* di euro 214,76 comprensivi di euro 120,50 per risoluzione anticipata.
- In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
- 1) Rimborso delle fatture intercorrenti dal 30 settembre 2015 al 7 marzo 2016 oltre lo sgravio delle fatture insolute;
 - 2) indennizzo ex art.11 delibera 73/11/CONS dal 30 settembre 2015 fino alla risoluzione;
 - 3) Rimborso spese di procedura e trasferta oltre rivalutazione e interessi;
 - 4)Risarcimento del danno ex art. 2043c.c.;
- L’istante a supporto di quanto sopra rappresentato non produce alcuna documentazione, né memoria, nè repliche alle produzioni avversarie.
- CONSIDERATA la posizione dell’operatore Fastweb S.p.A.:**
- L’operatore **Fastweb S.p.A.**, nella propria memoria difensiva, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell’istanza di definizione dell’*istante*, si oppone alle richieste avanzate e riferisce quanto segue.
- Alla fine del mese di maggio 2014 l’istante ha sottoscritto un contratto denominato “*Home Pack*” per servizi sia televisivi, con **Sky**, che telefonici con **Fastweb**.

Il 20 giugno 2014 è stata espletata la migrazione dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito *Wind*).

In data 30 settembre 2015 l'istante ha inviato la disdetta dei soli servizi televisivi con *Sky*, dalla copia allegata risulta infatti, oltre al codice cliente *Sky*, anche la conoscenza da parte dell'utente degli importi ancora eventualmente dovuti a *Sky*. Nessuna disdetta dunque è mai stata inviata a *Fastweb*.

L'istante ha poi chiesto la migrazione della numerazione a *Telecom Italia S.p.A.* (di seguito *Telecom*). *Telecom* ha poi inviato a *Fastweb* la richiesta di migrazione in data 5 ottobre 2015 con espletamento della procedura di migrazione il 23 ottobre 2015 ed il giorno 24 ottobre 2015 il contratto veniva chiuso.

Fastweb fa presente che ove fosse stata inviata la disdetta, la numerazione sarebbe andata persa e non migrata ad altro operatore.

Le lamentele dell'istante sono rivolte esclusivamente alla ricezione della fattura contenente la penale per recesso anticipato. L'istante ha richiesto la disdetta a *Sky* e richiesto la migrazione al altro gestore cessando di fatto il rapporto contrattuale con *Fastweb* a far data dall'espletamento della migrazione del 23 ottobre 2015. Nella brochure di riferimento si legge: *“Recesso- Il contratto Fastweb prevede un contributo di attivazione pari ad euro 119,00 incluso in promozione per chi usufruisce dei servizi Fasweb per almeno 24 mesi. Il caso di recesso anticipato Fastweb avrà diritto al pagamento dell'importo di attivazione non promozionato. E' previsto, inoltre, in ogni caso di recesso, l'addebito dei costi di disattivazione del servizio, che variano a seconda della tipologia di recesso e del titolo di possesso dell'apparato (acquisiti in noleggio o comodato d'uso gratuito da Fastweb o di proprietà del cliente). I costi attuali vanno da un minimo di 41,48 euro ad un massimo di 95,89 euro . I costi di disattivazione potranno variare di anno in anno. Il recesso da uno dei servizi, Fastweb o Sky, fa decadere l'offerta Sky & Fastweb con conseguente richiesta degli importi indicati sopra. In questo caso il cliente continuerà a fruire del servizio per il quale non ha comunicato di recedere al prezzo del listino in vigore.”* Per quanto attiene i costi, tale avvertimento è presente anche nella prima fattura del 1 luglio 2014 che si allega.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore comunica di non avere ricevuto alcun reclamo.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Sky Italia S.r.l.

L'operatore **Sky Italia S.r.l.** nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue.

La **sig.ra XXX**, già cliente *Sky*, con codice n. 13299533 nel mese di maggio 2014, tramite operatore *Fastweb*, ha aderito all'offerta denominata "*Home Pack*" per l'attivazione di servizi di telefonia e internet con *Fastweb*, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente *Sky* corrisposto dal cliente. L'operatore comunica che i servizi offerti da *Sky* e *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*" di *Sky* e *Fastweb* per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di *Sky* e *Fastweb*. Quanto alla fatturazione ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'emissione di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati dai rispettivi operatori con riferimento all'offerta in parola.

Il 24 dicembre 2014 l'*istante* ha chiesto di aggiungere, alla combinazione di pacchetti già attiva, il *pacchetto Calcio* al costo mensile di 8,00 euro per 12 mesi anziché il prezzo di listino di 14,00 euro mensili.

In data 2 giugno 2015 l'*istante*, accedendo all'*Area Fai da Te* del sito Internet di *Sky*, ha aderito ad una promozione commerciale che prevedeva l'attivazione del *pacchetto Sport* al costo agevolato di euro 7 mensili, fino al 31 agosto 2016, anziché il prezzo di listino di euro 14,00 mensile. Tale offerta era condizionata ad una durata contrattuale di 14 mesi pertanto, in caso di recesso anticipato, sarebbe stato richiesto l'importo corrispondente agli sconti fruiti oltre l'importo per i costi dell'operatore pari ad euro 11,53.

Nel mese di ottobre 2015 la *Sky* ha ricevuto la richiesta di recesso inoltrato dalla cliente per l'abbonamento a lei intestato, pertanto, ha provveduto ad emettere documenti contabili per i costi relativi.

La *Sky* comunica inoltre di non avere ricevuto alcun reclamo scritto e/o telefonico formulato dall'*istante*.

Sky, infine, rappresenta di avere adempiuto regolarmente agli obblighi contrattuali e di aver agito in assoluta correttezza e buona fede, fatturando esclusivamente l'importo riconducibile al costo dell'abbonamento per i servizi di *pay tv* regolarmente erogati e fruiti dalla cliente.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, le richieste dell'*istante* non possono essere accolte per le ragioni che seguono.

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e del tutto priva di documentazione utile a supportare e chiarire le pretese dell'*istante*.

Riguardo alla richiesta dell'*istante* di risarcimento del danno, si rappresenta che la stessa è inammissibile, in quanto esula dalle competenze di questo Co.Re.Com., ai sensi dall'articolo 19, comma 4 del "Regolamento", essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

In esito alla richiesta di cui al punto 1) *rimborso delle fatture intercorrenti dal 30 settembre 2015 al 7 marzo 2016 oltre lo sgravio delle fatture insolute*, si ritiene non accoglibile nella considerazione che:

- i contratti rescissi anticipatamente dall'*istante* con gli operatori Fastweb e Sky, hanno ad oggetto un'offerta promozionale per la cui fruizione le parti hanno accettato un periodo minimo di vigenza del contratto;
- gli operatori in argomento hanno indicato, nelle condizioni contrattuali, in modo chiaro e trasparente, tutti i costi che l'utente è tenuto a sostenere in caso di recesso anticipato da un'offerta promozionale con vincolo di durata;
- è legittimo il vincolo economico posto dall'operatore nel caso in cui il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo, sulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta.

Infine, con riferimento alla richiesta di cui al punto 2) *di indennizzo ex art.11 delibera 73/II/CONS*, non risultando agli atti che l'*istante* abbia presentato alcun reclamo nei confronti degli operatori convenuti, la stessa non può essere accolta.

A fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di potere riconoscere il

rimborso delle spese procedurali.

Pertanto, per quanto sopra argomentato, anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.Re.Com., le richieste avanzate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1.** il rigetto di ogni richiesta formulata dalla **sig.ra XXX** nei confronti degli operatori **Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l.**
- 2.** la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento 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 sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 4 maggio 2018

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata **Astone***
(f.to)

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**
(f.to)

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**
(f.to)

Dott. Alfredo **RIZZO**
(f.to)

Dott. Antonio **VECCE**
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara
(f.to)