

**DELIBERA DL/17/19/CRL/UD del 29/01/2019**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**V. MINEO / SKY ITALIA XXX /FASTWEB XXX**  
**(LAZIO/D/608/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 29/01/2019;

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 V. MINEO del 2 agosto 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 ad una proposta telefonica della Fastweb denominata “Home Pack” comprensiva di fibra e telefono ad un prezzo contenuto, che prevedeva come omaggio la possibilità di avere Sky gratuitamente per un anno;
- in data 8.1.2016 il tecnico Sky consegnava il decoder senza effettuare alcuna installazione dell’apparecchio e dieci giorni dopo il tecnico Fastweb, intervenuto presso la

sua abitazione, rilevava l'impossibilità di inserire il cavo per la conformazione delle mura, comunicandogli in tale sede che sarebbe stato ricontattato dal call center;

- trascorsi inutilmente alcuni giorni, senza ricevere alcuna telefonata, provvedeva a contattare il call center di Fastweb, facendo presente di non voler aderire alla proposta di abbonamento poiché era venuto meno l'interesse alla promozione per mancata attivazione del servizio principale;
- il 30.1.2016 contattava nuovamente il call center di Fastweb, che gli confermava la chiusura dell'utenza e procedeva altresì, dietro suggerimento dell'operatore, a contattare il numero dedicato per l'offerta "Home Pack", per chiedere informazioni sulle modalità di restituzione del decoder; poiché manifestava l'esigenza di non voler aderire alla proposta di abbonamento l'operatore gli riferiva che lo avrebbe ricontatto per informarlo dell'avvenuta chiusura del contratto e delle modalità di restituzione dell'apparato;
- non avendo ricevuto alcun riscontro sull'avvenuta cessazione di ogni servizio, inviava in data 8.2.2016 a Sky una raccomandata, ribadendo la sua volontà di sciogliersi da qualsiasi vincolo contrattuale, chiedeva l'annullamento dell'utenza nonché informazioni sul decoder, poiché non era stato ancora ricontattato dal call center;
- nonostante ciò, riceveva il 19.2.2016 la prima fattura "Home Pack" n. 6521903901 a cui erano seguite ulteriori fatture nn. 653205225 e 654357955, per un totale di € 104,45;
- inviava un'ulteriore raccomandata a/r del 24.3.2016 al gestore Sky, contestando tutti gli addebiti, peraltro non conformi a quanto pattuito telefonicamente, rilevando altresì il mancato perfezionamento dell'adesione al pacchetto per mancata attivazione servizio principale da parte di Fastweb;
- il 2.9.2016, vista l'inerzia del gestore, si recava ad un centro Sky e restituiva il decoder e, in tale sede, apprendeva che li avrebbe dovuti restituire entro 2 mesi dalla data di cessazione del servizio avvenuta il 31.5.2016, ma di tali adempimenti non aveva mai avuto comunicazione dal gestore;
- riceveva il 12.9.2016 da parte della società di recupero del credito incaricata da Sky una lettera di diffida al pagamento della somma di € 397,67, comprensiva di somme per capitale, canoni residui, penali in caso mancata restituzione apparati, per spese di recupero e per sconti fruiti.

Precisava inoltre che non aveva mai sottoscritto alcun contratto né tantomeno aveva ricevuto, ai sensi dell'art. 5, comma 3 del Codice del Consumo le informazioni sulle caratteristiche dei servizi acquisiti, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore nella scelta; in particolare, non erano state oggetto di specifica trattativa/informazione, né tantomeno oggetto di sottoscrizioni, le condizioni di cui all'art. 2.3 dell'abbonamento "Home Pack", che prevedono. *"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"*.

Riteneva inoltre il suo comportamento conforme alle condizioni contrattuali, se pur non comunicate/sottoscritte, avendo esercitato comunque il recesso entro le tempistiche e con le modalità di cui all'art. 2 delle c.g.c.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

1. in via principale, che venga accertata e dichiarata la risoluzione del contratto, con conseguente annullamento dell'utenza Fastweb/Sky e annullamento di qualsiasi fattura e/o richiesta di pagamento formulata o che dovesse essere formulata dalle due società e,

segnatamente, che vengano annullate e/o stornate le fatture nn. 6521903901, 653205225 e 654357955, nonché la richiesta di pagamento del 12.9.2016 della Fire Consulting XXX;

2. in via subordinata, nella denegata ipotesi di rigetto della domanda principale, limitare l'eventuale condanna al pagamento dei soli importi fatturati dalla Sky dalla prima fattura 6521903901 sino al 2.2.2016, espunte comunque dal conteggio le voci di costo non dovute contrattualmente per un importo di € 24,82.

## **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. D2046 del 24.8.2016, notificato all'operatore in pari data.

## **3. La posizione dell'operatore Fastweb**

In via preliminare ha chiesto l'estromissione della sua posizione dalla presente procedura poiché la domanda sia in sede di conciliazione che in tale sede era rivolta solo ed unicamente nei confronti di SKY. Nel merito precisava di non aver mai attivato i servizi per problemi tecnici riscontrati il giorno del sopralluogo, di cui era a conoscenza l'istante, di non aver mai fatturato alcuna somma al gestore, tanto che i costi addebitati nelle fatture depositate dall'istante nell'UG sono solo riferiti al servizio Sky ed, infine, che le richieste contenute nell'istanza riguardano solamente l'annullamento delle fatture nelle quali non vi sono costi Fastweb.

## **4. Motivazione della decisione.**

Si osserva che 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 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".*

Poiché l'istante riferisce di aver aderito telefonicamente alla proposta "Home Pack" occorre, altresì, far riferimento a quanto stabilito dal Codice del Consumo, novellato dal D.Lgs. n. 21/14 in vigore dal 13.6.2014 in tema dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.49 e segg. In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (art. 52), che varia a seconda che il suo dante causa abbia rispettato o meno i prescritti obblighi.

Specificatamente il professionista ai sensi dell'art. 51 cit. deve confermare il contratto concluso telefonicamente su un mezzo durevole fornendo un serie di informazioni (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.); il comma 6 dello stesso articolo, inoltre recita che: *"Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico puo' essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole".*

Dunque, a fronte dell'asserita mancata sottoscrizione di un contratto da parte dell'istante, almeno uno dei due gestori avrebbe dovuto provare in questa sede di aver ricevuto un valido consenso all'adesione all'offerta "Home Pack" in questione, atteso che, a mente della normativa sovra richiamata, il contratto concluso per telefono vincola il consumatore solo dopo la sua accettazione per iscritto.

Orbene, né Fastweb, né tantomeno Sky per la sua mancata partecipazione ad entrambi i procedimenti di conciliazione e di definizione, hanno fornito la controprova di aver ricevuto il contratto sottoscritto dall'utente al fine di confermare la valida conclusione dello stesso, con la conseguenza che non avrebbero dovuto attivare alcun servizio di propria competenza.

Stante la pacifica mancata attivazione dei servizi di telefonia per problemi tecnici riscontrati il giorno del sopralluogo, spetta invece all'utente un indennizzo per illegittima attivazione dei servizi Pay Tv per il periodo risultante dalle fatture emesse da Sky e, specificatamente, dall'8.1.2016 al 30.4.2016, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 8, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 565,00, da porre a carico del gestore Sky.

Inoltre, a mente dell'art.56 del Codice del Consumo e dello stesso art. 8, comma 1 cit., il professionista è tenuto allo storno/rimborso di tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, con conseguente storno da parte di Sky delle somme di cui alle fatture nn. 6521903901, 653205225 e 654357955, per un totale pari € 104,45. Sky è tenuta altresì allo storno di qualsiasi ulteriore fattura emessa per i servizi indebitamente attivati, all'annullamento/ritiro della richiesta di pagamento del 12.9.2016 della Fire Consulting Spa per un importo € 397,67 ed alla chiusura della posizione contrattuale dell'istante (n. cliente 15859310).

Si precisa che dalla documentazione in atti non risulta alcun addebito da parte del gestore Fastweb per il contratto de quo.

## **5. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto della totale mancata partecipazione ad entrambi i procedimenti di conciliazione e di definizione dell'operatore Sky al quale peraltro

sono rivolte unicamente le richieste formulate con la presente istanza, 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 € 200,00 (duecento/00) da porre a carico di Sky.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

- 1.** Accoglie l'istanza dell'utente V. MINEO della SKY Italia XXX e la rigetta nei confronti della Fastweb XXX.
- 2.** La SKY Italia XXX è tenuta a stornare le somme di cui alle fatture nn. 6521903901, 653205225 e 654357955, per un totale pari € 104,45 e di qualsiasi ulteriore somma addebitata per i servizi illegittimamente attivati, nonché a procedere all'annullamento/ritiro della richiesta di pagamento del 12.9.2016 della Fire Consulting Spa per un importo € 397,67 ed alla chiusura della posizione contrattuale dell'istante (n. cliente 15859310).
- 3.** La SKY Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - € 565,00 (cinquecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 8, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- 4.** La SKY Italia XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 5.** 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.
- 6.** 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](http://www.agcom.it)).

Roma, li 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO