

DELIBERA DL/18/19/CRL/UD del 29/01/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. MORARA / SKY ITALIA XXX / FASTWEB XXX
(LAZIO/D/1097/2016)

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 M. MORARA del 22.12. 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’utente ha lamentato, in relazione ad un’offerta sottoscritta in data 9.5.2014 denominata “Offerta SKY&FASTWEB” (abbonamento Superjet a 15€/mese, pacchetto SKY TV a 13,99€/mese, attivazione gratuita, modem, come da offerta “Home Pack”), la mancata attivazione della linea ADSL da parte di Fastweb, che tuttavia veniva regolarmente fatturata dal gestore. I numerosi reclami presentati al riguardo rimanevano tutti privi di riscontro.

Per i fatti contestati, chiedeva il ricalcolo e conseguente storno /rimborso della fatturazione emessa e/o pagata per un totale di circa € 950,00, nonché il riconoscimento delle spese di procedura per il doppio grado di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb ha depositato memoria difensiva nei termini ed ha raggiunto una transazione con l'utente all'udienza di discussione del 23.5.2017: pertanto nei confronti di tale operatore è cessata la materia del contendere e la relativa posizione deve essere stralciata.

3. La posizione dell'operatore Sky

Sky ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- l'istante aveva aderito nel mese di maggio 2014 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), entrambi 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 un unico addebito comprensivo dell'importo dei canoni fatturati per entrambi i servizi; pertanto un mancato pagamento poteva comportare la sospensione di entrambi i servizi;
- Sky, per quanto di sua competenza, aveva addebitato solo gli importi riconducibili al costo dell'abbonamento per i servizi di pay TV e, quindi, nessuna responsabilità poteva essere imputata alla stessa relativamente alla fatturazione dei servizi dell'altro gestore;
- con comunicazione del 23.3.2016 l'istante ha chiesto la chiusura anticipata dell'abbonamento in essere con Sky, che veniva regolarmente gestita in data 30.4.2016, con conseguente emissione di una fattura di € 278,10, relativa al recupero degli sconti fruiti, come previsto dall'offerta sottoscritta;
- poiché il cliente in data 25.5.2016 accettava di riattivare il predetto abbonamento con sconto del 30% sul canone mensile di abbonamento per 24 mesi, provvedeva ad emettere una nota di credito attestante lo storno dell'importo richiesto per il recupero degli sconti fruiti.

4. La replica dell'istante

Con memoria di replica tempestivamente depositata, l'utente rilevava la difformità contrattuale delle condizioni applicate in fattura rispetto alle condizioni pattuite, con riferimento sia alle somme addebitate sia alla periodicità della fatturazione.

5. Motivazione della decisione.

La controversia nei confronti del gestore Sky, instaurata in forza del vincolo contrattuale assunto con formula "Home Pack", non presenta profili di responsabilità, attese le stesse deduzioni dell'utente, riferite esclusivamente al servizio internet erogato da Fastweb ed ai conseguenti addebiti ritenuti non dovuti che, solo per disciplina contrattuale afferente all'Home Pack, risultavano dalla fatturazione Sky.

Né può essere oggetto di disamina la asserita difformità delle condizioni applicate rispetto all'offerta sottoscritta dall'istante, riferita tra l'altro solo con memoria di replica dall'utente e mai dedotta prima.

In mancanza di espressa domanda nei confronti di Sky e risultando negativa ogni indagine d'ufficio su supposti inadempimenti di detto gestore, la doglianza va rigettata perché inespressa e infondata.

6. 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 € 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 M. MORARA nei confronti delle 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.** E' stralciata dalla controversia, la posizione dell'operatore FASTWEB XXX per effetto di accordo transattivo, come da verbale di udienza del 23.5.2017.
- 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, li 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO