



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 67/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MOSCA / SKY ITALIA S.R.L.

(GU14/1106/2017)

IL DIRETTORE

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del 5 giugno 2017 con la quale il Sig. Mosca ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

VISTA la nota del 12 giugno 2017 (prot. n. 37520) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n.16066431, lamenta l'addebito di importi non dovuti da parte di Sky Italia S.r.l.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, in esito alla sottoscrizione di un contratto Sky&Fastweb, denominato "*Home pack*", Fastweb S.p.A. comunicava l'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione della linea telefonica, conseguentemente il Sig. Mosca ha inviato a Sky Italia S.r.l. la disdetta dei servizi di *pay-tv*. Sky Italia S.r.l., ciononostante, ha attivato comunque il contratto e ha chiesto all'utente di corrispondere i relativi corrispettivi, a fronte di un "*servizio non richiesto e comunque mai utilizzato*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la cessazione di qualsivoglia rapporto contrattuale;
- ii. l'annullamento di tutte le fatture emesse con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;
- iii. il rimborso degli importi corrisposti;
- iv. la corresponsione degli indennizzi spettanti nel caso di specie;
- v. il rimborso delle spese legali e di procedura.

La società Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'utente, in data 16 settembre 2016, ha aderito, "*tramite i canali Fastweb all'offerta cd. Sky&Fastweb Home Pack, comprensiva dei servizi di telecomunicazione forniti da Fastweb e dei servizi forniti da Sky via satellite*". L'offerta è disciplinata da due contratti distinti, uno con Sky Italia S.r.l. e uno con Fastweb S.p.A., ciascuno per i relativi servizi e le relative fatturazioni, ciascuno regolato da specifiche e separate condizioni generali di contratto.

In data 20 settembre 2016 Sky Italia S.r.l. ha provveduto all'installazione e all'attivazione dei servizi di competenza al costo promozionale di euro 79,00, anziché 150,00. Tuttavia, il 25 novembre seguente l'istante ha chiesto all'operatore la cessazione del contratto, a fronte della comunicazione da parte di Fastweb S.p.A. dell'impossibilità di attivare i servizi telefonici; Sky Italia S.r.l. ha quindi provveduto alla chiusura del contratto a far data dal 31 dicembre 2016 e all'emissione di una fattura di euro 185,00 per gli sconti fino allora fruiti, da restituire a causa del recesso anticipato. In proposito l'operatore ha rilevato che, ai sensi delle condizioni generali di contratto relative all'offerta di cui si discute, "*in caso di decadimento dell'offerta Home pack per l'impossibilità di attivare uno dei due servizi ... ove il cliente intenda recedere dal servizio attivato sarà tenuto a corrispondere ... i consumi effettuati ... eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi di cui abbia usufruito... oltre a eventuali importi per il servizio di installazione Sky ove fruito*". Pertanto, avendo l'operatore correttamente attivato i propri servizi a far data dal 20 settembre 2016, li ha fatturati sino alla data di efficacia del recesso.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La richiesta *sub i.* risulta superata per *facta concludentia* in quanto l'operatore, in memorie, ha dichiarato espressamente che il contratto è stato risolto a far data dal 31 dicembre 2016.

Le richieste *sub ii.* e *iii.* possono trovare accoglimento, fermo restando le seguenti considerazioni.

L'operatore ha correttamente attivato i servizi in data 20 settembre 2016, atteso che la comunicazione di disdetta dell'utente è successiva, ovvero del 21 novembre 2016. Tuttavia, ai sensi dell'articolo 4 delle condizioni contrattuali richiamate dall'operatore in memorie, qualora l'offerta *Home pack* decada per l'impossibilità tecnica di attivare uno dei due servizi (nel caso di specie quello telefonico), l'utente è tenuto al pagamento dei consumi effettuati e dei servizi, ove fruiti. Nel caso di specie, a fronte della dichiarazione del Sig. Mosca di non aver mai utilizzato il servizio di *pay-tv*, Sky Italia S.r.l. non ha dimostrato che i consumi fatturati corrispondono a quelli "effettuati", tantomeno che l'utente abbia effettivamente fruito dei servizi. Peraltro, secondo un criterio di buona fede contrattuale, appare evidente che l'istante era interessato ai servizi di *pay-tv* se associati ai servizi telefonici, infatti ha disdetto gli uni quando ha avuto consapevolezza dell'impossibilità di attivare gli altri. Pertanto, si ritiene particolarmente iniquo addebitare all'utente i costi di attivazione di un servizio disattivato dopo solo due mesi, per fatto a lui non imputabile, oltre ai costi di un "recesso anticipato" che non è dipeso dalla mutata volontà dell'istante, bensì da un impedimento tecnico sollevato da parte di terzi.

Viceversa, non merita accoglimento la richiesta *sub iv.*, in quanto la fattispecie dedotta in controversia non è riconducibile, nemmeno in via analogica, ad alcuna delle tipologie di disservizio previste nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto che l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

DETERMINA

La società Sky Italia S.r.l., oltre a riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini