



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 356 del 02.04.2019

## ***Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia***

**Struttura proponente:** Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

**OGGETTO:** Definizione della Controversia C. Ganga /Sky Italia XXX (Lazio/D/1044/2016)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

**L'estensore**  
Dott.ssa Valeria Moscatelli

**Il Responsabile  
del procedimento**

**Il Direttore**  
Ing. Vincenzo Ialongo

**Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.**

Data di ricezione: \_\_\_\_\_

Protocollo N° \_\_\_\_\_

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa \_\_\_\_\_

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura  
competente in materia  
di bilancio e ragioneria**

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

### C. GANGA / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/1044/2016)

#### Registro Corecom n. 9

#### 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";

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 C. Ganga presentata in data 16.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentata istanza di definizione nei confronti di SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità "SKY"), con la quale contestava le continue sospensioni del servizio, pur in assenza di presupposti.

Negli scritti difensivi, l'utente rappresentava quanto segue:

- i. dopo la sottoscrizione nel mese di febbraio 2014 del contratto Home Pack sottoscritto con gli operatori SKY/Fastweb, nonostante varie contestazioni per costi ritenuti non dovuti, provvedeva al pagamento delle somme per non subire ulteriori danni;
- ii. dopo due anni di un disastroso servizio fornito da Fastweb, la cui gestione amministrativa era tuttavia affidata a SKY, otteneva in sede di conciliazione l'accoglimento delle proprie richieste da parte di Fastweb;
- iii. malgrado fosse stata messa al corrente la società SKY della risoluzione della controversia con l'altro gestore, veniva tempestata di segnalazioni di morosità e di sospensione del servizio, a cui seguivano innumerevoli PEC per far cessare il comportamento di SKY;
- iv. da ottobre 2016 non riceveva più segnalazioni e quindi provvedeva a riattivare il Rid bancario,

ma il 9.1.2017 riceveva una comunicazione per mancato pagamento di una fattura non specificata, conseguentemente verificava sul sito la situazione dei pagamenti e vi era riportata una fattura del 27.1.2017 di € 163,92, senza che il documento fosse disponibile per una verifica;

v. contattava il servizio clienti, che gli riferiva che l'importo corrispondeva al pagamento dell'addebito dei canoni per un anno intero, poiché nel riattivare il Rid aveva chiesto il pagamento annuale dei servizi; procedeva a contestare il tutto con pec.

Chiedeva quindi al gestore il riconoscimento di un danno per un importo di € 350,00.

## **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. D125 del 9.1.2017, notificato all'operatore in pari data.

## **3. Motivazione della decisione**

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto la domanda di risarcimento del danno per una somma di € 350,00 è inammissibile ai fini della presente disamina.

Ciò premesso, per esigenze di economia procedimentale e secondo quanto stabilito dalle Linee Guida ex Del. n.276/13/CONS in tema di qualificazione dell'istanza, la domanda può essere interpretata e riconvertita nel senso di una richiesta di indennizzo per la fattispecie tipica corrispondente, in conseguenza dell'accertamento di un 'inadempimento contrattuale. Pertanto la domanda di risarcimento può essere interpretata quale richiesta di indennizzi per le illegittime, non preavvisate, sospensioni del servizio, da parte di SKY.

Va inoltre rilevato che le contestazioni sulla fattura del 9.1.2017 e sull'asserito illegittimo prelievo dal conto corrente dell'istante delle somme afferenti il pagamento anticipato di un'annualità del servizio, non possono essere oggetto di disamina, poiché non sottoposte al tentativo di conciliazione e, dunque, al doppio grado di giudizio.

Così inquadrata nell'oggetto, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Venendo ora alla disamina della questione dedotta in giudizio, è bene chiarire la disciplina contrattuale che regola il Bundle SKY + Fastweb denominato "Home Pack".

Con tale Bundle gli operatori offrono 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.

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, l'invio di un documento riepilogativo delle somme dovute per i servizi erogati), nonché da ulteriori clausole sul recesso/attivazione. 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.

Specificatamente, 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 una fatturazione separata degli stessi da parte di ciascun operatore. Le c.g.c. stabiliscono inoltre il pagamento unico di entrambi i servizi a favore di SKY.

Ebbene, l'istante lamenta genericamente delle continue sospensioni del servizio da parte di SKY a partire dal mese di febbraio 2016, senza tuttavia circostanziare i periodi temporali di riferimento, per i quali sarebbe possibile riconoscere in questa sede degli indennizzi per l'asserita illegittima sospensione, avendo l'istante dichiarato di aver provveduto al pagamento di tutti gli importi ritenuti dovuti, ritenendo dunque inesistente qualsiasi morosità nei confronti della SKY.

Tuttavia, in un'ottica di favore dell'utente, dall'esame della copiosa documentazione depositata dall'istante si evince che l'unico periodo assodato di interruzione del servizio subito dall'istante è compreso tra la data dell'1.6.2016 e il 30.6.2016, per un totale di 29 giorni (cfr. Allegati 9 e Allegato 12).

Al riguardo, non avendo il gestore fornito in questa sede la prova di avere inviato all'utente il preavviso di sospensione, di cui all'art. 5, comma 1 Delibera n. 173/07/CONS, l'istante ha diritto alla liquidazione di un indennizzo per i predetti giorni di sospensione, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 4, comma 1 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 217,50.

#### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della mancata partecipazione del gestore all'udienza fissata per la conciliazione e la mancata difesa nell'ambito del presente procedimento, 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 € 100,00 (cento/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente C. Ganga nei confronti della SKY ITALIA XXX.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. € 217,50 (duecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
3. La SKY ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore  
Dott. Vincenzo Ialongo