



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 355 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 R. Ricci /SKY Italia (Lazio/D/815/2016)

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**  
**R. RICCI / SKY ITALIA XXX /FASTWEB XXX**  
**(LAZIO/D/815/2016)**

**Registro Corecom n. 11**

**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 R. Ricci del 26.10.2016;

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, lamentando la mancata lavorazione della comunicazione di disdetta.

In particolare, nell’istanza e negli scritti difensivi, rappresentava quanto segue:

- due mesi prima della scadenza dell’offerta e, precisamente, a metà maggio 2016 aveva inviato una raccomandata a/r di disdetta della componente SKY, regolarmente redatta sul modello scaricato dal sito del gestore e contenente tutti i dati ivi richiesti;
- veniva contattato nei primi giorni di settembre dal call center di SKY per un’offerta promozionale e, nel corso della telefonata, apprendeva la mancata chiusura del rapporto contrattuale, dovuta ad un’indicazione errata del suo codice cliente nel modulo di disdetta;
- provvedeva quindi al pagamento del solo bollettino di settembre, anche se non dovuto attesa la scadenza contrattuale del 31.8.2016 e chiedeva più volte ad entrambi i gestori

le modalità per provvedere al pagamento distinto delle fatture, per riconoscere a FASTWEB quanto dovuto per i servizi resi, ma non otteneva alcun riscontro;

- riceveva infine una proposta di transazione da parte di SKY, la cui accettazione veniva subordinata al ripristino dell'utenza telefonica e al rimborso del danno economico subito;
- rifiutata la controproposta, SKY inviava un'ulteriore comunicazione con la quale riconosceva la volontà di recedere dal contratto in essere.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

1. la rescissione del contratto Home Pack per la componente SKY;
2. danni morali;
3. spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore SKY**

Sky, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata con la quale ha richiesto il rigetto delle domande, precisando quanto segue.

- l'utente, già cliente SKY, aveva aderito in data 25.8.2011, tramite l'operatore telefonico Fastweb, 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.
- in data 20.5.2016 il cliente aveva manifestato la volontà di recedere dal contratto, inviando una comunicazione a/r in cui chiedeva la cessazione dell'abbonamento per la scadenza contrattuale del 31.8.2016;
- tale disdetta non era stata gestita per mero errore materiale e l'erogazione del servizio era proseguita fino a novembre 2016, con conseguente fatturazione dei relativi canoni fino a tale data;
- l'utente in data 12.10.2016 provvedeva a saldare la fattura emessa in data 5.9.2016 di € 57,34, mediante bollettino postale in bianco;
- a fronte della notifica dell'istanza di definizione, formulava una proposta transattiva per chiudere bonariamente la questione, che tuttavia non veniva accettata; pertanto provvedeva a chiudere l'abbonamento, come da richiesta del cliente del 20.5.2016.

Precisava infine che la riattivazione dei servizi FASTWEB, richiesta dall'utente in sede di proposta transattiva, non era di competenza del gestore, bensì dell'altro operatore.

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

Il gestore FASTWEB chiedeva il rigetto dell'istanza nei suoi confronti, poiché sia i fatti contestati che le richieste erano riferiti solo ed esclusivamente al gestore SKY, tanto che sia nel UG sia nel GU14 FASTWEB non veniva mai menzionata.

Precisava infine che non aveva ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante e che la posizione amministrativa dell'utente era a debito di € 170,42.

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

Preliminarmente si osserva che la domanda di rescissione del contratto per la componente SKY è da dichiararsi inammissibile perché diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento Agcom n. 173/07/CONS e s.m., che è limitata ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. E comunque è la stessa SKY che ha dichiarato nella propria memoria di aver provveduto alla chiusura dell'abbonamento, come da richiesta del cliente.

E' altresì inammissibile la richiesta di risarcimento dei danni morali subiti, anch'essa estranea alla cognizione dell'Autorità adita, ai sensi dell'art. 19 cit.

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

E' bene rilevare innanzitutto che la controversia nei confronti del gestore FASTWEB, instaurata plausibilmente in forza del vincolo contrattuale assunto con formula "Home Pack", non presenta profili di responsabilità, attese le stesse deduzioni e richieste dell'istante, riferite esclusivamente al servizio erogato da SKY, per cui l'utente ha lamentato in questa sede la mancata lavorazione della disdetta dello stesso e non della componente FASTWEB.

Né può essere oggetto di disamina la richiesta di riattivazione dei servizi FASTWEB, circostanza soltanto dedotta in sede di prime memorie e, quindi, non sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione, né l'asserita mancata interlocuzione con il gestore stesso per il pagamento della sola componente FASTWEB, attesa la mancata allegazione di reclami in merito.

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

Precisato ciò, quanto all'inadempimento contestato, è la stessa SKY ad ammettere di non aver lavorato la richiesta di disdetta del 20.5.2016 per suo errore, con la conseguenza che la stessa è tenuta a stornare/rimborsare tutte le somme addebitate/pagate dopo la scadenza naturale dell'offerta (31.8.2016). Specificatamente, il gestore SKY è tenuto a stornare integralmente le fatture n.456545193 del 5.9.2106 e n.457122499 del 5.10.2016, nonché ogni ulteriore fattura emessa fino alla chiusura dell'abbonamento in questione, tra cui la fattura del 5.11.2016, quest'ultima non acquisita al fascicolo, ma indicata nella proposta transattiva di SKY del 2.12.2016. Il gestore deve provvedere altresì alla restituzione in favore dell'istante della somma di € 57,34, a titolo di restituzione della somma indebitamente pagata per la fattura n.456545193.

Va infine puntualizzato che l'istante, per consolidate pronunce di questa Autorità e dell'AGCOM, non ha diritto ad alcun indennizzo come conseguenza della mancata lavorazione del recesso contrattuale (ex multis: determinazione Corecom Lazio n.22/18 e delibere AGCOM nn. 18/16/CIR, 116/17/CIR, 3/18/CIR).

## **5. 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, 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 € 50,00 (cinquanta/00), da porre a carico di SKY.

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 R. Ricci nei confronti della SKY ITALIA XXX e la rigetta nei confronti della FASTWEB XXX.

2. La SKY ITALIA XXX è tenuta a stornare integralmente le fatture n.456545193 del 5.9.2106 e n.457122499 del 5.10.2016, nonché ogni ulteriore fattura emessa fino alla chiusura dell'abbonamento SKY, tra cui la fattura del 5.11.2016.

3. La SKY ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, la somma di € 57,34, a titolo di restituzione della somma indebitamente pagata per la fattura n.456545193, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data del pagamento.

4. 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.

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

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo