



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 402 del 17/04/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

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

OGGETTO: Definizione della Controversia I. Caramanna /Sky Italia XXX Lazio/D/619/2016)

☐ 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

I. CARAMANNA / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/619/2016)

Registro Corecom 19

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 I. Caramanna presentata in data 5.8.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha introdotto la presente controversia nei confronti del gestore SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità "SKY") 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, l'utente rappresentava quanto segue:

- nel mese di ottobre 2014 veniva contattato dal servizio clienti Fastweb che gli proponeva la sottoscrizione di un'offerta comprensiva di telefonate illimitate verso rete nazionale, telefonate verso fissi e cellulari (60 minuti al mese), linea internet illimitata e servizi televisivi SKY "Pacchetto Famiglia e Cinema", a fronte del pagamento mensile di circa € 46,00;
- poiché dal mese di gennaio 2016 il costo dell'abbonamento lievitava a € 85,00, tramite il suo legale di fiducia, inviava due Pec ad entrambi i gestori, contestando l'ingiustificato aumento del costo dell'abbonamento, chiedendo di riportare il costo a quello pattuito inizialmente, pena la risoluzione del contratto per inadempimento;

- veniva poi esperita la procedura di conciliazione innanzi al Corecom Lazio, che si concludeva con esito negativo in data 21.7.2016, attesa la mancata partecipazione di SKY all'udienza di conciliazione.

Chiedeva quindi:

- la risoluzione del contratto per inadempimento di SKY;
- l'accertamento della non debenza di alcuna somma a SKY;
- risarcimento danni nella misura ritenuta di giustizia.

In sede di replica precisava che il gestore non aveva mai installato alcuna parabola, atteso che esisteva già da anni presso la sua abitazione un impianto satellitare perfettamente funzionante. Rilevava altresì che non aveva mai sottoscritto alcun contratto né con Fastweb né con SKY, ma aveva semplicemente aderito ad un'offerta fatta da un operatore telefonico della Fastweb, che prevedeva un costo mensile per sempre di circa € 46,00, le cui condizioni contrattuali erano rimaste sempre sconosciute.

2. La posizione dell'operatore SKY

SKY ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- nel mese di ottobre 2014, l'istante aveva aderito telefonicamente 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;
- per quanto riguarda la componente SKY, la stessa prevedeva: 1. installazione impianto satellitare "Pronto SKY" con decoder MySkyHD al costo scontato di € 39,00, anziché € 120,00; 2. attivazione pacchetto Sky TV + Famiglia + Cinema al costo promozionale di € 29,00/mese fino al 6.1.2016; 3. attivazione dei servizi My Sky + HD al costo di € 5,00/mese;
- in data 26.11.2014 veniva effettuata l'installazione dell'impianto e attivato il servizio; successivamente erano stati correttamente fatturati tutti gli importi dovuti contrattualmente per i servizi fruiti dal cliente, applicando fino al 6.1.2016 lo sconto previsto e, successivamente, per la combinazione dei pacchetti scelti, il canone di listino di € 39,90, oltre € 6,00 per il servizio HD (anziché 5);
- il pagamento dei canoni era avvenuto regolarmente, tramite addebito sul c.c., fino al mese di febbraio 2016, mentre le richieste successive non erano andate a buon fine;
- a fronte del mancato pagamento della fattura del 5.3.2016, dopo aver preventivamente avvisato il cliente con messaggi inviati sulla smart card, aveva sospeso il servizio in data 27.4.2016.

Precisava infine di aver cessato l'abbonamento in data 30.6.2016, non avendo il cliente saldato le fatture del 5.3.2016 di € 44,90 e del 5.4.2016 di € 46,90.

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 di cui alla lettera iii) 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 indennizzo conseguente all'illegittima, non preavvisata, sospensione del servizio, come di seguito accertato.

Parimenti non è ammissibile la domanda di risoluzione contrattuale di cui alla lettera i), che implica una condanna ad un *facere* estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art.19 cit. Al riguardo, risulta che l'abbonamento sia stato comunque cessato in data 30.6.2016.

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.

Da un'analisi della documentazione contrattuale in atti, 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.

In particolare, le c.g.c. relative all'offerta congiunta prevedono all'art. 1.4 "*...i Servizi FASTWEB vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB XXX e dalla società Sky Italia XXX sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto.*", all'art. 4.4 "*Il recesso del Cliente relativi ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituente l'Offerta Sky&FASTWEB, comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto...*", all'art. 5 "**1** *Il Documento di riepilogo dell'Offerta Sky&FASTWEB relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi FASTWEB e per i Servizi Sky potrà essere inviato al cliente con le seguenti modalità... a) invio per mail... b) domiciliazione presso SKY... c) invio cartaceo...* **2** *Le fatture di FASTWEB e di Sky saranno emesse con cadenza mensile...* **3** *Le fatture saranno domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso FASTWEB per i Servizi FASTWEB...la fattura FASTWEB sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente sul sito di FASTWEB, nell'area MyFASTPage...la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico sul sito www.sky.it nell'area riservata ai Clienti.*", all'art. 7.1 "*FASTWEB e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'Offerta Sky&FASTWEB...*" e all'art. 8.1 "*Per tutto quanto non espressamente e specificatamente previsto dalle presenti Condizioni generali per l'Offerta Sky&FASTWEB valgono a regolamentare la fornitura dei Servizi FASTWEB e dei Servizi Sky le Condizioni Generali di Contratto previste per i rispettivi Servizi...*"

Come si evince dal quadro normativo contrattuale sovra delineato, le c.g.c. relative all'offerta congiunta 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), 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.

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 una fatturazione separata degli stessi da parte di ciascun operatore.

Ebbene, in questa sede l'istante lamenta un difformità delle condizioni economiche applicate dal mese di gennaio 2016 da entrambi i gestori (aumento del canone mensile a circa € 85,00 rispetto al costo iniziale pattuito telefonicamente di circa € 46,00 per sempre), senza tuttavia depositare alcuna documentazione contabile, per dimostrare l'asserita difformità di fatturazione, che peraltro riguarda entrambi i gestore e su cui ha raggiunto con l'altro operatore (Fastweb) un accordo in sede di udienza di conciliazione del 21.7.2016. Avrebbe dovuto quantomeno depositare il documento riepilogativo delle somme fatturate complessivamente, attestanti dunque il dedotto aumento del canone mensile per i due servizi. Né soccorre a colmare tale lacuna l'avvenuto deposito delle fatture SKY afferenti tuttavia un arco limitato di tempo (periodo erogazione da gennaio a marzo a 2016 e, dunque, dall'occorso aumento), dalle quali infatti non è possibile verificare la difformità oggetto di contestazione, che riguarderebbe invece gli addebiti di entrambi i gestori. Però, non avendo l'istante mai avuto evidenza delle condizioni contrattuali di adesione, stante altresì la documentazione contabile in atti e a quanto controdedotto dal gestore (aumento del canone SKY a € 44,90 rispetto all'iniziale costo di € 34,00; circostanza non contestata in sede di replica dall'utente), il gestore medesimo è tenuto allo storno/rimborso delle somme addebitate in più dal 6.1.2016, come nel proseguo quantificate.

Detto ciò, a seguito dell'aumento del canone mensile, l'utente, oltre all'invio delle Pec di contestazione (Pec del legale di fiducia del 26.2.2016 e dell'1.4.2016), avrebbe dovuto - per non incorrere nella sospensione del servizio - liberarsi dalla propria obbligazione con il pagamento di quanto ritenuto dovuto contrattualmente; tutto ciò in conformità al disposto dell'art. 5 Delibera n.173/07/CONS. La circostanza non è stata tuttavia provata dall'utente.

Dal canto suo Sky, alla luce del richiamato art. 5, avrebbe dovuto provare per esonerarsi dalla propria responsabilità che la sospensione occorsa era stata preavvisata. Sul punto, il gestore non ha fornito alcuna prova, attesa la mancata produzione degli asseriti messaggi inviati sulla smart card del cliente, tali da legittimare la sospensione per il mancato pagamento parziale delle somme in contestazione.

Per l'inadempimento riscontrato l'utente ha quindi diritto alla liquidazione di un indennizzo dal 27.6.2016 data di intervenuta sospensione del servizio "Sky TV + Famiglia + Cinema" sino alla data della cessazione dello stesso (30.6.2016), per un totale di 64 giorni, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 4.1 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 480,00.

L'istante ha diritto altresì allo storno della somme fatturate nel periodo di mancata erogazione del servizio, con conseguente storno integrale della fattura n. 654114542 del 30.4.2016 pari ad € 46,90.

Il gestore è tenuto inoltre allo storno delle seguenti somme per la difformità contrattuale dichiarata in questa sede:

- dalla fattura n.650845702 del 5.1.2016 la somma di € 8,95;
- dalla fattura n. 651806017 del 5.2.2016 la somma di € 10,90;
- dalla fattura n. 652959995 del 5.3.2016 la somma di € 10,90.

Il gestore deve provvedere al rimborso della somma complessiva di € 19,85, di cui alle fatture nn. 650845702 e 651806017 che risultano pagate, per ammissione dello stesso gestore.

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, 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).

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 Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. I. Caramanna nei confronti della SKY ITALIA XXX.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuto allo storno delle fatture nn. 654114542, 650845702, 651806017 e 652959995 nella misura e nei termini indicati in premessa, nonché al rimborso della somma di € 19,85, oltre gli interessi legali maturati dalla data del pagamento.
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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 4.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
4. La SKY ITALIA XXX è tenuta, altresì, 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'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 Lazio e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo