

**DELIBERA DL/085/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**L. G. / SKY ITALIA** [REDACTED]

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 02 Luglio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/392/2013, con cui il sig. L. G. (di seguito, per brevità, Sig. G.) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 24.07.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione; nonché termine a Fastweb s.p.a., ex art. 18 del Regolamento per produzione di memoria e documenti a fini istruttori;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti e da Fastweb s.p.a.;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso nei confronti della società Sky Italia, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per mancata partecipazione del gestore, deducendo di avere aderito – nel mese di novembre 2012 – all'offerta “Home Pack” che prevedeva l'erogazione di servizi televisivi da parte di Sky, nonché l'erogazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb; lamentava, quindi, l'utente, la mancata consegna della sim dati, il mancato rispetto della velocità di connessione a internet promessa in fase di sottoscrizione del contratto, nonché l'applicazione di un canone maggiore (5€/mese anziché 4€/mese) rispetto a quello contrattualmente previsto relativamente ad alcuni servizi telefonici accessori (fax, segreteria telefonica, disabilitazione chiamate, avviso di chiamata, trasferimento chiamate). L'utente chiedeva quindi l'adeguamento del canone relativo ai servizi accessori a quanto contrattualmente previsto, l'indennizzo per il mancato rispetto della velocità di connessione promessa, l'indennizzo per la mancata fornitura della sim dati, oltre al rimborso delle spese di procedura.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Sky deduceva che l'offerta “Home Pack” comportava la sottoscrizione di due distinti contratti: uno con Sky per l'erogazione dei servizi televisivi a pagamento; l'altro con Fastweb per l'erogazione dei servizi voce e internet; i contratti dovevano ritenersi autonomi tra loro e regolati da distinte condizioni generali di abbonamento, di talchè ciascun gestore era responsabile dell'adempimento delle sole obbligazioni connesse al particolare tipo di servizio fornito. Rilevava, pertanto, Sky, di avere correttamente ed esattamente adempiuto alla propria obbligazione di fornitura del servizio televisivo a pagamento, con emissione di regolari fatture, e di non essere in alcun modo responsabile dell'eventuale inadempimento di Fastweb.

c) Con memoria istruttoria e documenti tempestivamente depositati, Fastweb rilevava di avere applicato l'offerta contrattuale “Home Pack Full”, come risultava anche dal dettaglio della fattura prodotta, e di essere “*soggetto terzo ed estraneo*” rispetto alle vicende contrattuali intercorse tra l'utente e Sky nei cui soli confronti era stata promossa la procedura di conciliazione e quella successiva di definizione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, 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.

## **2.2. Nel merito.**

E' pacifica l'adesione dell'utente, nel mese di novembre 2012, all'offerta "Home Pack Full", di cui vi è copia del relativo contratto agli atti del procedimento.

L'offerta – come si legge nel modulo contrattuale sottoscritto dall'utente - prevedeva la *"sottoscrizione di due distinti contratti, uno con Sky per la fornitura dei servizi tv e di installazione, e uno con Fastweb per i servizi voce e internet"*, ed è regolata dalle *"Condizioni Generali di Contratto per l'offerta Home Pack di Sky e Fastweb"* che *"hanno prevalenza sulle Condizioni Generali relative ai Servizi FASTWEB e sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Sky"* (art. 1.2) e che prevedono, tra l'altro, che *"L'Offerta Sky&FASTWEB di FASTWEB e SKY ... è costituita da un insieme di servizi: in particolare dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società FASTWEB S.p.A. ... e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia [REDACTED] ... così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte"* (art. 1.1); che *"Il Contratto che disciplina il rapporto tra il Cliente e le società FASTWEB e Sky per la fornitura dell'Offerta Sky&FASTWEB" è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky&FASTWEB, dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi FASTWEB, dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Sky, dalla Carta dei Servizi di FASTWEB e dalla Carta dei Servizi di Sky e dal materiale commerciale di riferimento (di seguito il"Contratto")"* (art. 1.3); che *"Fermo quanto sopra previsto, resta inteso che i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB S.p.A. e dalla società Sky Italia [REDACTED] sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto"* (art. 1.4). E' inoltre previsto che (art. 2) *"Il contratto per i Servizi FASTWEB e il contratto per i Servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio FASTWEB e Sky. L'Offerta Sky&FASTWEB" sarà valida ed efficace per i Clienti con l'attivazione del secondo Servizio costituente l'Offerta Sky&FASTWEB". Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi FASTWEB o dei Servizi Sky, costituenti l'Offerta Sky&FASTWEB, comporta il decadimento automatico di quest'ultima. Nel caso di decadimento dell'Offerta Sky&FASTWEB" così come previsto all'art. 2.2. che precede, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente rispettivamente con FASTWEB e con Sky, il Cliente prende atto e accetta che il Servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento".*

Attesa, pertanto, la completa autonomia tra i due contratti, ciascun gestore è responsabile della sola erogazione dei servizi rispettivamente promessa, e quindi dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali ad esso riferibili, senza che possa imputarsi all'un gestore

l'inadempimento delle obbligazioni facenti capo all'altro.

L'utente ha lamentato, nei confronti del gestore Sky – unico soggetto nei cui confronti è stata proposta la domanda di conciliazione e quella successiva di definizione della controversia – l'inadempimento (totale: per la mancata fornitura della sim dati promessa; e parziale: per il mancato rispetto della velocità di connessione promessa, nonché per l'applicazione di un canone maggiore per i servizi aggiuntivi) alle obbligazioni nascenti dal contratto con Fastweb e avente ad oggetto i soli servizi di telefonia e internet, senza nulla lamentare in ordine all'esatto adempimento nella fornitura dei servizi televisivi a pagamento, i soli per i quali Sky può essere chiamata a rispondere.

La domanda dell'utente deve pertanto essere rigettata, non essendo imputabile a Sky alcuna responsabilità nell'asserito inadempimento di Fastweb ai servizi da questa forniti e di cui Fastweb è l'unica contrattualmente responsabile.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. L. G. nei confronti dell'operatore SKY ITALIA ■■■ sia da rigettare come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo compensare integralmente le spese della procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

## DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. L. G. in data 02.07.2013.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto