

DELIBERA DL/084/15/CRL/UD del 6 maggio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx CALVARIO / SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/456/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 6 maggio 2015;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 Sig.ra xxx CALVARIO, presentata in data 29.05.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Nell'istanza introduttiva, nella memoria difensiva ed in quella di replica l'utente ha lamentato che:

- i. Di essere abbonato ai servizi Sky e Fastweb, in forza di contratto Home Pack;
- ii. Il 10.08.2013 chiedeva il trasloco dei servizi Fastweb e Sky: Fastweb non adempiva alla richiesta, con conseguente impossibilità per l'utente di fruire dei servizi Sky per i quali era necessaria la connessione internet (My Sky HD; Sky On Demand), nonostante continuasse a corrispondere regolarmente gli importi richiesti dal fornitore dei servizi televisivi.
- iii. I reclami svolti dall'utente non ricevevano alcun riscontro.

L'utente chiedeva pertanto:

- a. L'indennizzo per *“indebita fatturazione, mancato riscontro ai reclami, violazione dei doveri di informazione e trasparenza contrattuale, mancata fornitura del servizio, contestazione fatturazione spese non giustificate per mancata erogazione del servizio, mancato trasloco e migrazione linea”*;
- b. *“Euro 360,00 corrispondenti a 8 mesi x € 45,00 (ovvero da agosto a marzo)”*
- c. *“Emissione di nota di credito per le eccedenze fatturate”*;
- d. *“Indennizzo pari ad Euro 500,00”*.

2. La posizione dell'operatore Sky.

- i. Con memoria difensiva tempestivamente depositata Sky ha dedotto che l'utente è titolare di abbonamento Sky n. 13826896 attivato il 9.11.2011 con tecnologia MySky (servizio gratuito) + HD (servizio a pagamento al costo di Euro 5,00 mensili); i predetti servizi MySky ed HD sono sempre disponibili, anche senza connessione internet; il 15.12.2012 l'utente ha attivato, via web, il servizio Sky On Demand (gratuito);
- ii. il 22.9.2012 l'utente ha aderito all'offerta Home Pack per l'attivazione da parte di Fastweb dei servizi di telefonia fissa ed internet; tale attivazione non comportava alcuna variazione del rapporto contrattuale già in essere con Sky e, in particolare, alcuna variazione del canone di abbonamento;
- iii. l'offerta Home Pack è regolata da due distinti contratti – uno con Sky per i servizi televisivi, e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia – entrambi regolati da apposite e distinte condizioni generali di abbonamento, oltre alle C.G. relative all'offerta Home Pack per assicurare il coordinamento tra i servizi ed i contratti, ferma restando la gestione separata degli stessi da parte di ciascun operatore.

Sky concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione e della domande ivi proposte, avendo l'utente regolarmente fruito dei servizi prestati da Sky.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha dedotto la natura unitaria del rapporto e del contratto Home Pack; ha contestato la natura gratuita dei servizi accessori offerti da Sky; ha confermato il disservizio e la conseguente impossibilità di fruire dei servizi Sky per i quali è necessaria la connessione internet, tutti regolarmente pagati dall'utente.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate come di seguito precisato.

L'utente ha lamentato di non poter fruire dei servizi accessori (a pagamento o gratuiti) offerti da Sky e per la cui fruizione è necessario il collegamento ad internet, deducendo che Fastweb – con cui l'utente ha sottoscritto un contratto per la erogazione del predetto servizio internet – non ha mai provveduto alla richiesta di trasloco della linea del 10.8.2013.

Occorre precisare che quanto lamentato attiene esclusivamente alla mancata fruizione dei soli servizi che richiedono la connessione ad internet, e non anche degli altri servizi televisivi regolarmente fruiti. Tale circostanza è confermata dal reclamo scritto dell'utente del 26.11.2013 con cui, rivolgendosi a Fastweb, lamenta il mancato trasloco dell'utenza e conferma che *“Sky eseguiva immediatamente entro 10 giorni il trasferimento e l'allaccio del decoder, mentre Fastweb non dava alcun riscontro alle richieste...rendendo impossibile l'utilizzo del pacchetto MySky HD non avendo accesso ad internet...”* con successiva comunicazione scritta del 23.01.2014 l'utente, rivolgendosi questa volta a Sky, lamentava il mancato trasloco della linea telefonica e del servizio internet imputabile a Fastweb, e la conseguente impossibilità di fruire dei servizi MySky HD *“a causa del mancato trasferimento della linea Ads”* e pur continuando a corrispondere i costi del servizio Home Pack. Per tali motivi, con il predetto reclamo del 23.01.2014, l'utente chiedeva a Sky *“il riaccredito delle somme afferenti i servizi pagati e non corrisposti a causa dell'inadempimento dell'operatore Fastweb collegato al pacchetto Home Pack Sky oltre agli indennizzi in base alla carta servizi”*.

La mancata fruizione dei servizi televisivi per la quale è necessaria la connessione ad internet è dunque conseguenza dell'inadempimento di Fastweb, che non ha provveduto a gestire la richiesta di trasloco dei servizi di telefonia fissa ed internet del 10.8.2013.

Nessun inadempimento è invece imputabile a Sky per tale mancata fruizione, né ha alcun pregio quanto dedotto dall'utente circa la asserita natura unitaria del rapporto scaturente dal contratto Home Pack: l'utente sottoscrive infatti distinti contratti, ciascuno dei quali regolato dalle proprie condizioni generali; le condizioni generali di contratto relative all'offerta Home Pack (reperibili sul sito internet sia di Sky che di Fastweb) prevedono espressamente che *“i Servizi Fastweb e i Servizi Sky 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”*

(art. 1.4); la durata di ciascun contratto è quella prevista dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto (art. 4.1); è prevista per l'utente di recedere relativamente "ad un solo Servizio, di Fastweb o di Sky, costituente l'Offerta Sky&FASTWEB" con conseguente cessazione "del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Il rapporto contrattuale con la 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 e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Sky&FASTWEB" (art. 4.4); è prevista l'emissione di un "Documento Riepilogativo dell'Offerta Sky&FASTWEB" relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky" (art. 5.1), con emissione di fatture di Fastweb e di Sky con cadenza mensile (art. 5.2), "domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso Fastweb per i Servizi Fastweb comportando la messa a disposizione al Cliente in formato elettronico: la fattura Fastweb sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente in formato elettronico sul sito di Fastweb, nell'area MyFASTPage (sezione Conto online) e la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico nel sito Internet www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti (art. 5.3), con facoltà per il cliente di "ricevere anche le fatture di FASTWEB e di Sky con la medesima modalità di invio prescelta per il documento riepilogativo" (art. 5.4); "Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi FASTWEB e Sky inclusi nell'Offerta Sky&FASTWEB" alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società FASTWEB e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e FASTWEB, per tutti i Servizi compresi nell'Offerta Sky&FASTWEB", le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi FASTWEB e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento" (art. 6.2); a seguito della predetta sospensione, Fastweb e Sky potranno risolvere il relativo Contratto conformemente a quanto previsto dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto (art. 6.3).

Non vi è pertanto dubbio che l'offerta Home Pack, pur avendo caratteristiche particolari per lo più legate a condizioni promozionali di abbonamento, comporti pur sempre due distinti rapporti contrattuali, e che pertanto, l'inadempimento di una delle controparti contrattuali non può incidere negativamente sull'altra né essere a questa imputabile.

Infine, in relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte di Sky, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo,

e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata a Sky, dopo aver dedotto l'impossibilità di fruire dei servizi televisivi aggiuntivi per mancata connessione a internet dipendente da inadempimento di Fastweb, si limiti a chiedere all'operatore medesimo *"il riaccredito delle somme afferenti i servizi pagati e non corrisposti a causa dell'inadempimento dell'operatore Fastweb collegato al pacchetto Home Pack Sky oltre agli indennizzi in base alla carta servizi"*. Pertanto tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo.

5. Sulle spese del procedimento.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la integrale compensazione, atteso il rigetto integrale delle domande proposte dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di definizione proposta da xxx CALVARIO nei confronti della società SKY ITALIA xxx in data 29.05.2014, con integrale compensazione delle spese di procedura.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto