

**DELIBERA DL/186/15/CRL/UD del 23 novembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx BOZZA / FASTWEB xxx – SKY ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/592/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 23 novembre 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 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 xxx Bozza presentata in data 9.07.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Fastweb xxx di seguito per brevità “Fastweb” e nei confronti di Sky Italia xxx” di seguito per brevità “Sky”– il malfunzionamento del servizio ADSL, la mancata risposta ai reclami, richiedendo lo storno di tutte le fatture insolute ed ingiustificatamente emesse.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di avere inviato agli operatori Fastweb e Sky, un primo reclamo scritto in data 11.09.2013 ed un secondo reclamo in data 28.10.2013, con i quali lamentava dai gravi disservizi e malfunzionamenti del servizio ADSL;
- b. Sostiene di aver pagato sin dall'ottobre 2012 regolarmente il servizio senza averne usufruito costantemente ed integralmente, avendo avuto sempre un segnale molto limitato e con insufficiente velocità di trasmissione, che non ha mai raggiunto i limiti minimi che il servizio dovrebbe garantire;
- c. Dopo i numerosi reclami non riscontrati dall'operatore, ha provveduto a verificare attraverso il sistema di misurazione AGCOM la qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa; con comunicazione dell'ottobre 2013 chiedeva il recesso contrattuale dell'intero pacchetto denominato "HomePack" recedendo sia dal servizio voce ed ADSL, che dai servizi Sky;
- d. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 16.04.2014, si concludeva con esito negativo, sia per l'assenza di Sky regolarmente convocata, sia perché la proposta conciliativa del gestore veniva ritenuta insufficiente dall'utente;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. nei confronti di Fastweb e di Sky, lo storno di tutte le fatture insolute ed ingiustificatamente emesse oltre al ritiro della pratica da società incaricate di recupero del credito;
- ii. l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal 21.10.2012 al 20.10.2013;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal settembre 2013;
- iv. oltre alle spese del procedimento.

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

Nel corso dell'udienza di definizione del 14.1.2015, l'operatore Fastweb, al solo fine transattivo, proponeva il pagamento della somma di € 650,00 somma accettata dall'istante, con trasmissione degli atti al collegio per la decisione, nei soli confronti di Sky.

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

La Società Sky, non depositava alcuna memoria difensiva, né partecipava ad alcuna fase del procedimento.

## **4. Motivazione della decisione**

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

Sempre preliminarmente, viene dichiarata cessata la materia del contendere con l'operatore Fastweb per intervenuta transazione e pertanto si deve intendere che la presente disamina verterà su eventuali inadempimenti dell'operatore Sky.

In assenza di deduzioni specifiche nei confronti di tale gestore, la decisione è limitata all'accertamento della responsabilità di Sky in ordine al richiesto storno di fatture, - con ritiro della pratica di recupero del credito- nonché sulla mancata risposta ai reclami.

#### **4.1 Sulla richiesta di storno delle fatture**

La richiesta è infondata e va rigettata

L'istante, nell'attivare il presente procedimento nei confronti sia di Fastweb che di Sky, in sede di qualificazione degli indennizzi, invitava gli operatori a stornare le fatture rimborsando i canoni pagati. Nei propri scritti difensivi, ometteva tuttavia sia di indicare quali fossero le fatture da stornare e le voci specifiche delle quali si richiedeva il rimborso, sia di depositare le copie delle fatture stesse nonostante fosse richiesto nella comunicazione di avvio del procedimento di definizione ricevuto in data 8.08.2014.

La stessa Sky, non ha provveduto a depositare alcuna memoria difensiva, né a depositare le copie delle fatture, sebbene richieste nella stessa comunicazione di avvio del procedimento.

Tale lacuna probatoria sarebbe sufficiente di per sé a fondare il rigetto della domanda.

Ma vi è di più.

Come noto e come si legge nelle Condizioni Generali di contratto, l'Offerta Home Pack, prevede 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 xxx. ... e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia xxx ... così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte" (art. 1.1); 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 xxx e dalla società Sky Italia xxx sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto" (art. 1.4).

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.

E' di tutta evidenza che l'istante ha lamentato unicamente un disservizio sulla componente telefonica dell'abbonamento, erogata da Fastweb, e che su tale oggetto le parti hanno trovato un accordo transattivo; Sky pertanto risulta estranea a tale problematica.

L'operatore televisivo viene coinvolto dall'utente unicamente per la fatturazione, per il reclamo e per la disdetta del 11.9.2013, riferita ad entrambe le componenti del contratto (telefonica e televisiva), comunicazioni che, secondo l'art.7 (Comunicazioni e Servizio Clienti) delle richiamate cgc dell'offerta, devono essere inviate ai recapiti Sky forniti in calce allo stesso.

Tuttavia la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta sia per il mancato deposito delle stesse come sopra richiamato, sia per l'assoluta assenza di contestazioni sul servizio

televisivo cui le stesse si riferiscono, servizio che, deve dedursi quindi, è stato fruito regolarmente indipendentemente dal lamentato disservizio sulla componente Fastweb; non si ravvisano pertanto presupposti per considerare la richiesta del corrispettivo Sky come emessa *sine titulo*.

Né può disporsi astrattamente lo storno delle fatture emesse da Sky successivamente al settembre 2013 data della disdetta depositata, in quanto il documento – peraltro non firmato – manca della prova di ricezione da parte dell'operatore, circostanza che in virtù della natura ricettizia dell'atto, lo priva di qualsiasi efficacia.

#### **4.2 Sui reclami**

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

La domanda è infondata e va rigettata.

Dagli atti risulta che l'istante abbia inviato alla società Sky un reclamo il 28.10.2013, contestando il malfunzionamento del servizio ADSL fornito da Fastweb.

Al riguardo valga quanto disposto dall'art.7 delle cgc Home Pack che prevede: *"7.1 FASTWEB e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'Offerta Home Pack, contattabile al numero 192.000, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi FASTWEB e Sky. Tale Servizio Clienti unico gestirà solo ed esclusivamente i Clienti che hanno aderito all'Offerta Home Pack.*

*7.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto relative a reclami, disservizi e richieste di recesso dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R. In caso di raccomandata A/R la ricezione sarà comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.*

*7.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente in relazione all'Offerta Home Pack dovranno pervenire a Sky Italia xxx Casella Postale 13057 20130 Milano."*

Ne discende pertanto che, pur avendo correttamente indirizzato il reclamo attinente a problematiche Fastweb, al Servizio Clienti dedicato agli aderenti all'Offerta, tuttavia non vi è prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta. Pertanto il reclamo non può ritenersi validamente avanzato.

## **5. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky considerata la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione secondo quanto previsto dal Par.III.5.4 delle Linee Guida (...) in tema di spese di procedura.

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

#### **DELIBERA**

1. Rigetta le domande proposte dal sig. xxx Bozza nei confronti della società Sky Italia xxx, salva corresponsione della somma di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
2. Dichiara cessata la materia del contendere tra il sig. xxx Bozza e la società Fastweb xxx, per intervenuta transazione nell'udienza del 14.01.2015.
3. La società Sky Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto