

**DELIBERA 450/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**A. Cxxx / FASTWEB SPA, SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)**  
**(GU14/340077/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../12/2022;

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”*;

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”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di A. Cxxx del 15/10/2020 acquisita con protocollo n. 0426055 del 15/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo UG/153500/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/10/2020, lamentando, nei confronti delle società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), di seguito Sky Italia, e Fastweb SpA, di seguito Fastweb, quanto segue. "Cliente Sky e Fastweb (Home Pack) dal 2003, invia regolare disdetta del servizio in data 05.02.2018 mezzo raccomandata A/R ricevuta dai gestori in data 12.02.2018 e riconsegna gli apparati. Il gestore però non ha sospeso la fatturazione e l'istante ha continuato a subire per mesi prelievi dal suo conto corrente senza esserne stato mai messo al corrente e solo dopo vari mesi ha constatato l'ammancio economico subito per un servizio disdettato da mesi. Invia un ulteriore recesso in data 13.08.2018 sempre mezzo A/R sempre ricevuto dai gestori in data 20.08.2018 e contestualmente blocca il RID bancario. i gestori hanno continuato comunque ad emettere fatture creando anche un insoluto a nome dell'istante di circa € 100,00 e viene continuamente contattato telefonicamente dalla società di recupero crediti che gli intima il saldo dell'insoluto che non ha motivo di esistere". Segnala i seguenti disservizi: 1. 0691xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 12/06/2019, Data riscontro: Non risolto) 2. Altro 3. Altro 4. Contestazione fatture (Data reclamo: 12/06/2019) 5. Mancata lavorazione disdetta 6. Mancata lavorazione disdetta 7. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 12/06/2019, Data riscontro: Non risolto) Ciò premesso l'Istante richiede: Rimborso totale degli importi pagati e non dovuti, Indennizzo per mancata accettazione della disdetta, Indennizzo per mancata risposta ai reclami, Storno totale dell'insoluto, varie ed eventuali.

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

Fastweb risulta presente in sede di tentativo di conciliazione e formula richiesta di verbalizzazione nei termini che seguono: "si dichiara estranea alla vicenda". L'operatore si costituisce nell'odierno procedimento con tempestivo deposito dei propri scritti difensivi, chiedendo il rigetto della domanda dell'istante per le ragioni in appresso indicate: "PREMESSO che l'istante, in data 15.10.2020, presentava nei confronti di Fastweb e SKY istanza di definizione della controversia, ai sensi dell'art. 14 Delibera 203/18/Cons, per i motivi meglio specificati nella stessa istanza, con avvio della procedura datata 16.10.2020, giorno dal quale iniziano a decorrere i 45 gg per il deposito della presente memoria. Fastweb, come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle

richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni: L'istante lamenta fatturazione emessa successivamente alla disdetta

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento come di seguito precisato. La vicenda sottoposta a procedimento di definizione verte sulla cessazione di un servizio cd "bundle", erogato da due distinti operatori, Sky Italia e Fastweb, di cui si contestano addebiti di importi asseritamente successivi alla cessazione dei servizi e, inoltre, sulla mancata risposta al reclamo asseritamente esposto dall'istante. In corso di istruttoria si osserva la cessata materia del contendere tra Sky Italia e l'istante, per intervenuto accordo. Residua, quindi, il procedimento incardinato dall'utente nei confronti di Fastweb. In generale, per consolidato orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, sussiste in capo all'utente un minimo onere di allegazione, ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Ebbene nell'odierno procedimento non risultano allegati elementi comprovanti alcun disservizio, patito dall'istante, imputabile a Fastweb. L'utente non produce alcun documento che permetta di riscontrare il rapporto contrattuale con Fastweb da cui evincere erronei addebiti non dovuti, non produce né le condizioni contrattuali né la Carta dei servizi, rendendo impraticabile al giudicante la verifica dell'asserita lesività, o meno, delle condizioni applicate dall'operatore Fastweb. Peraltro solo l'intervento difensivo dell'odierno convenuto permette di suffragare un rapporto contrattuale, altrimenti indimostrato. L'istante provvede a depositare copia dell'estratto conto da cui emergono unicamente addebiti effettuati in favore di Sky Italia, non più parte del procedimento e che non consentono di valutarne l'attinenza con la vicenda de qua. Per quanto sopra esposto non può che conseguire il rigetto delle richieste attoree. Anche la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta, in quanto inviato solo il 18 giugno 2019, e cioè oltre un anno dopo la cessazione del contratto, come eccepito dall'operatore nei propri scritti difensivi e in quanto il contenuto dell'asserito reclamo risulta non adeguatamente circostanziato, quanto meno nei confronti di Fastweb, nonché contraddittorio in relazione alla successione cronologica degli eventi, sempre per quanto di competenza dell'unico odierno convenuto. Tale carenza, associata al tempo intercorso dall'ultima emissione del conto telefonico, e conseguente cessazione del rapporto contrattuale, impone il rigetto della richiesta. Le residue richieste formulate dall'istante "Rimborso totale degli importi pagati e non dovuti", "Indennizzo per mancata accettazione della disdetta", Storno

totale dell'insoluto non possono essere accolte non emergendo alcun elemento, agli atti dell'istruttoria svolta, che li possa ritenere sussistenti. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. di non accogliere l'istanza di A. Cxxx nei confronti della società Fastweb SpA, per le motivazioni in premessa e di dichiarare cessata l'istanza tra A. Cxxx e Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi). Spese di procedura compensate.

2. 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.

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

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

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to