

**DELIBERA N. 166/2022/CRL/UD del 04/08/2022**  
**F. SXXX / SKY / FASTWEB**  
**(ISTANZA LAZIO/D/455/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. Francesco Scascitelli di cui al prot. D2102 del 06.07.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare dell’utenza telefonica 069xxx, (cod. cliente Fastweb561x – cod. cliente Sky 149xxx) nei propri scritti ha lamentato disservizi linea voce, adsl e servizio Sky, che non sono stati mai risolti. Per tali ragioni, con raccomandata del 14/12/2017, ha

inviato lettera di reclamo sottolineando come le precedenti comunicazioni non abbiano ricevuto riscontro ritrovandosi altresì moroso di n.11 fatture emesse nel periodo che va da giugno 2016 a maggio 2017, periodo successivo alla cessazione del contratto avvenuta il 31/03/2016.

Per tali ragioni, nell'istanza di definizione veniva richiesto:

- a) lo storno totale dell'insoluto,
- b) indennizzo per malfunzionamento linea voce, adsl e Sky,
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo,
- d) riaccredito somme pagate per il recesso,
- e) indennizzi vari,
- f) spese di procedura e rimborsi vari.

A supporto delle proprie pretese l'istante ha prodotto: la raccomandata con relative ricevute; il reclamo del 14/12/2017; i movimenti del conto corrente; le fatture oggetto di contestazione; il verbale negativo di conciliazione.

Con memoria dell'11/06/2018, l'utente ha reiterato la propria domanda, quantificando le proprie pretese. In relazione al malfunzionamento servizi voce, internet e Sky ha chiesto un indennizzo di € 377,50 (per malfunzionamento parziale servizio Fastweb) ed € 377,50 (per malfunzionamento parziale servizio Sky) entrambi circoscritti nella fascia temporale 1/11/2015 al 31/03/2016 (data di deposito dell'istanza di definizione). L'utente ha qualificato come attivazione di servizi non richiesti, l'indebita fatturazione da parte di Fastweb dopo la chiusura del relativo abbonamento avvenuta il 31/03/2016 fino al 25/03/2017, richiedendo un indennizzo pari ad € 1.790,00 e lo storno integrale delle fatture. Infine, per la voce mancata risposta ai reclami veniva richiesto un indennizzo pari ad € 92,00 sia da parte di Fastweb che di Sky dal 14/01/2018 (30 gg dopo l'invio del reclamo) al 16/04/2018, data di deposito dell'istanza di definizione.

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

L'operatore Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte il 04/06/2018, ha contestato quanto affermato nella propria istanza dall'utente ed ha rappresentato la mancata indicazione della durata temporale del disservizio, evidenziando che non sono stati allegati all'istanza i relativi reclami e accertamenti tecnici cd. speed test sulla qualità del servizio di accesso alla rete. L'operatore ha sostenuto che i pochi episodi di disservizio sono stati risolti nel termine previsto dalla Carta dei servizi. Resta, pertanto, un insoluto pari ad €.346.28 ed il contratto è stato chiuso il 25/03/2017.

Tuttavia in data 16/11/2018, l'utente in sede di definizione ha raggiunto un accordo transattivo con il gestore Fastweb il quale ha proposto una somma omnia di euro 250,00 e lo storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della pratica di recupero credito in esenzione spese. Per tale ragione le richieste

formulate dalla parte istante nei confronti di Fastweb non possono essere accolte stante la cessata materia del contendere.

### **3. La posizione di Sky**

La società Sky Italia, in relazione ai fatti oggetto di controversia, nella memoria del 28/08/2018 si è ritenuta estranea alla vicenda. L'utente ha aderito all'offerta Home Pack, tramite l'operatore Fastweb in data 12/12/2013, scegliendo il pacchetto Sky Tv al costo scontato di € 14.01 per 12 mesi, anziché al costo di listino di € 19.00, oltre al servizio tecnologico aggiuntivo HD al costo di € 5.00. La suddetta offerta è disciplinata da due distinti contratti, entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. Quanto alla fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky che da Fastweb con riferimento all'offerta in parola. Sky ha eccepito che al termine del periodo promozionale, l'utente con lettera datata il 18/12/2014 (allegata) ha chiesto la chiusura del contratto Sky. Tuttavia, sia telefonicamente che con mail inviata al servizio clienti in data 11/01/2015 (allegata) ha revocato la predetta disdetta. Con ulteriore lettera del 20/02/2016 ha chiesto la chiusura abbonamento Sky, avvenuta il 31/03/2016 con l'emissione in data 05/04/2016 della fattura per l'importo di €11.53.

Ciò posto, in merito alla contestazione non risultano effettuate segnalazioni per presunti disservizi sul servizio pay tv, se non dopo due mesi dalla chiusura dell'abbonamento. Alla luce di quanto precede, Sky ha ritenuto di aver agito correttamente, attivando il servizio richiesto ed avendo applicato gli sconti previsti dall'offerta Homepack.

### **4. Replica dell'utente**

L'utente ha replicato a Fastweb in data 21/06/2018 e contro Sky in data 13/09/2018, ribadendo le addotte circostanze, chiarendo di aver precisato l'arco temporale del disservizio, circoscrivendolo agli ultimi sei mesi di attività della linea e ribadendo la presenza dei numerosi reclami effettuati presso il relativo call center. Per quanto riguarda l'attivazione del servizio non richiesto, Fastweb non ha dato seguito alle richieste di recesso inviate dall'istante a gennaio 2015 e a febbraio 2016, continuando ad emettere fatture.

L'utente ha replicato a Sky in data 13/09/2018, evidenziando come Sky, in merito al malfunzionamento, non ha fornito alcuna prova di aver correttamente adempiuto alla propria obbligazione né tantomeno di aver risposto ai reclami. L'utente ha rinnovato le medesime richieste.

## 5. Motivi della decisione

In via preliminare si deve dare atto che la comunicazione di avvio del procedimento di definizione è stata inviata in data 11/05/2018 solo all'utente ed a Fastweb, per poi essere inoltrata in data 11/07/2018 anche alla società Sky. Per tale ragione le memorie e le documentazioni depositate dall'istante e dagli operatori risultano conformi, poichè pervenute nei termini ivi indicati.

Si deve, altresì, dichiarare cessata la materia del contendere ed estromettere dal presente procedimento l'operatore Fastweb essendo intervenuto un accordo tra l'istante e lo stesso.

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

*Sul malfunzionamento del servizio.*

L'utente, al sub b) ha lamentato attraverso i call center, il malfunzionamento del servizio televisivo per "tutta la durata del rapporto contrattuale" nella memoria del 11/06/2018 (quindi dal 1/11/2015 al 31/03/2016), circoscrivendolo viceversa "negli ultimi sei mesi di attività della linea" nelle repliche del 21/06/2018. Non può non rilevarsi una contraddizione sul punto da parte dell'istante.

Vi è, ciò nonostante, un reclamo del 04/12/2017, spedito con raccomandata a/r del 14/12/2017 sia a Fastweb che a Sky, come da ricevute allegate, tardivo rispetto alla chiusura del contratto Sky, registrata il 31/03/2016 in seguito a lettera di recesso del 20/02/2016.

In base ai principi generali sull'onere della prova, in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito, si osserva che, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie l'operatore, a fronte del dedotto malfunzionamento del servizio lamentato dall'utente, non ha potuto provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonchè di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili o da cause

specifiche di esclusione della responsabilità, essendo il reclamo pervenuto in seguito alla chiusura del contratto. Vero è che l'utente con l'invio di un reclamo ha messo in mora il gestore, ma è altrettanto vero che non è stata posta la controparte nella condizione di provvedere alla risoluzione del disservizio lamentato.

Ne consegue che, posto che il gestore non è venuto a conoscenza del supposto malfunzionamento riscontrato, fermo restando che l'onere della prova ricade sul gestore (debitore), è inconfutabile che sul cliente (creditore) incomba l'onere della segnalazione del problema in virtù dei principi di correttezza e buona fede di cui all'art. 1227 c.c., onere che, nel caso di specie, non risulta soddisfatto. Considerato, inoltre, che le risultanze istruttorie non suffragano la posizione dell'istante non è nemmeno possibile, di fronte alla posizione dell'operatore, l'applicazione dell'art. 115 c.p.c., in base al quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

In conclusione, se è vero che per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, prova che in questa vicenda è mancata, con la conseguenza che le richieste avanzate nei confronti di Sky non possono essere accolte.

Per tale ragione alcun indennizzo può essere riconosciuto all'utente.

#### *Sulla mancata risposta al reclamo.*

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si rammenta che l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto.

Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto nel fascicolo documentale vi è traccia di un unico reclamo (non essendo possibile considerare reclami le richieste di disdetta inviata all'operatore) indirizzato ad entrambi gli operatori incentrato sul malfunzionamento datato il 04-14/12/2017 cui non risulta il gestore abbia fornito risposta solo perché avvenuto in data successiva alla chiusura del contratto. Per tale ragione non può essere riconosciuto alcun indennizzo di cui al sub c).

#### *Fatturazione servizi non richiesti.*

L'offerta Home Pack, pur avendo caratteristiche particolari per lo più legate a condizioni promozionali di abbonamento, comporta 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. L'utente ha lamentato che, in seguito alla chiusura del contratto in data 31/03/2016, Fastweb ha

continuato ad emettere fatture. Tuttavia, nessuna pronuncia può essere emessa nei confronti dell'operatore essendo intervenuto un accordo tra le parti.

*Sulle spese del procedimento.*

Le richieste sub e) ed f) possono essere trattate congiuntamente poichè generiche e non circostanziate.

Tanto premesso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, l'istanza non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. F. Sxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l.

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.

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

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 e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini