

DELIBERA N. 092/2022/CRL/UD del 10/06/2022

**D. Cxxx / FASTWEB / SKY
(LAZIO/D/80/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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 di D. Cxxx di cui al prot. D717 del 26.01.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nel Formulário GU14, lamentava, nei confronti di Fastweb Spa (di seguito per brevità anche "Fastweb") e nei confronti di Sky Italia Srl (di seguito per brevità anche "Sky"), quanto di seguito dedotto: i. di aver sottoscritto, nel marzo del 2015, un contratto "Home Pack" (Sky n.15553884/Fastweb n.6657327) con delle speciali condizioni economiche "bloccate" per un arco temporale definito;

ii. nello specifico "...il canone di euro 15,00 al mese per internet super fibra e chiamate illimitate verso mobili fissi nazionali (servizi erogati da Fastweb), e per quanto riguarda i servizi erogati da SKY, gli importi relative alle rispettive tariffe avrebbero dovuto essere computate in una somma complessiva pari ad euro 57,00 mensili comprensivo di (Sky tv, cinema, calcio, hd, 3d, my sky hd, ondemand, sky go e multivision per tutti i pacchetti)";

iii. "Che da mese di giugno 2015 ... inopinatamente e contravvenendo agli impegni contrattuali sottoscritti, il gruppo SKY-FASTWEB ha prelevato e continua a prelevare ... ben superiori tariffe concordate e bloccate, per un importo complessivo di euro 120,00 circa";

iv. "Soltanto da marzo 2016 e sino a dicembre 2016 veniva restituita tale somma";

v. "Nonostante il pagamento corretto dei canoni le controparti sospendevano tutti i servizi per un periodo di 48 giorni";

vi. "A nulla sono valse le diverse telefonate di reclamo da giugno 2015, nonché i reclami scritti e la raccomandata inviata dall'Avv. Cittadino il 27/11/2015";

vii. "Il tentativo di conciliazione presso il Corecom non dava esito positivo principalmente per l'assenza di Sky".

Su quanto esposto l'istante chiedeva: "che venga riconosciuta la responsabilità ex art. 2055 c.c. di entrambe le controparti per danno arrecato all'istante che viene quantificato nella somma di €2.163,13 così determinata: sospensione dei tre servizi per € 1.080,00 di indennizzo + somme versate per gennaio e febbraio 2016 nel periodo di sospensione da restituire (€ 324,13) + restituzione somma per riattivazione € 90,00 + indennizzo per mancata risposta ai diversi reclami per € 500,00 + restituzione importi versati in più per canone Fastweb (€169,60); spese di procedura, maggior danno e (illegibile)".

2. La posizione dell'operatore

2.1 Fastweb

L'operatore Fastweb chiedeva "in via preliminare ... l'inammissibilità dell'Istanza in quanto le richieste ivi formulate non sono coincidenti con quelle contenute nell'istanza di conciliazione, non formando oggetto, quindi, del tentativo obbligatorio di conciliazione". "...per quanto attiene al merito, Fastweb rileva la totale infondatezza dell'Istanza per i motivi di seguito rappresentati: L'istante, in data 23.2.2015 ha aderito a una Proposta di Abbonamento Sky & Fastweb cd "Home Pack" che prevedeva un costo promozionale di € 15,00 al mese per i primi 12 mesi, ovvero da marzo 2015 a marzo 2016, come risulta dalla fattura dell'1.4.2015 alla voce "offerta di rete fissa".

L'attivazione è intervenuta in data 11.3.2015, come risulta dalla schermata del Trouble Ticketing System. In data 16.5.2015 l'Istante decide di traslocare e, a tal fine, compila il modulo 2 di richiesta trasloco fornito da Fastweb, che contiene a dichiarazione di "voler mantenere invariata, qualora possibile, l'offerta commerciale sottoscritta, alle medesime condizioni economiche...". Fastweb a seguito di detto trasloco, applica all'Istante la tariffa "piena", con il venir meno della promozione concordata...". Fastweb, sosteneva che "la differenza tra la tariffa promozionale e la tariffa "piena", di cui l'Istante lamenta la parziale restituzione, è già stata rimborsata all'Istante totalmente". "I servizi sono stati sospesi da Fastweb per morosità dell'istante dal 5.01.2016 al 14.01.2016; sospensione legittima in quanto risultavano insolute le fatture 1.11.2015 di €45,67, successivamente saldata dall'istante ... e le fatture dell'1.12.2015 e dell'1.01.2016 di €34.99 ciascuna interamente stornate poi con le NdC summenzionate. Per quanto riguarda i lamentati reclami rimasti senza risposta, la difesa di Fastweb sostiene che "Al reclamo del 27.11.2015, prodotto dall'Istante, non viene allegata la cartolina di ricevimento della Raccomandata, per tale motivo non risulta che Fastweb l'abbia mai ricevuta e come tale non è indennizzabile ai sensi della Delibera 73/11/CONS applicabile. Per quanto alla comunicazione inviata tramite mail direttamente dall'Istante a Fastweb il 13.11.2016 ... non può certo considerarsi un reclamo, in quanto è solo una nota di accompagnamento al pagamento effettuato tramite bonifico. In ogni caso, altre comunicazioni che possano in qualche modo considerarsi reclami non sono mai stati inviati o, quanto meno, non ne sono mai stati ricevuti da Fastweb. In definitiva, nulla può essere contestato a Fastweb e, pertanto, le richieste tutte di controparte devono essere respinte".

2.1 Sky

La società Sky sosteneva che l'Istante "... in data 23 febbraio 2015 ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky, come dal contratto sottoscritto...". "...i servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l'offerta promozionale Home Pack sono regolati da due distinti contratti (con Sky e con Fastweb per i rispettivi servizi) e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb". "Per la fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb. Per il pagamento degli importi fatturati per i due contratti, viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per entrambi i servizi (Sky e Fastweb)" "A tal proposito si segnala che Sky, dopo aver preliminarmente informato il cliente della situazione contabile non regolare, ha sospeso il servizio di Pay TV ... rispettivamente: - in data 6 maggio 2015 e riattivato in data 8 maggio 2015 a fronte del pagamento effettuato dal cliente...; - in data 29 settembre 2015 riattivato in data 1° ottobre 2015 in seguito ai pagamenti effettuati dal cliente...; - in data 4 gennaio 2016 e riattivato in data

13 gennaio 2016 a fronte del pagamento effettuato dal cliente...; - in data 4 febbraio 2016 e riattivato in data 13 febbraio 2016 contestualmente al pagamento effettuato...” Sky per quanto di sua competenza, ha continuato a fatturare solo gli importi riconducibili al costo dell’abbonamento per i servizi di pay tv regolarmente erogati e fruiti dal cliente e nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente società relativamente alla fatturazione dei servizi Fastweb e delle relative richieste di pagamento”. “Sky, per tutto quanto sopra esposto, ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede nei confronti del Sig. Caforio e non si comprende il motivo delle richieste avanzate dallo stesso nei confronti della scrivente società”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L’eccezione sollevata da Fastweb sulla “...inammissibilità dell’Istanza in quanto le richieste ivi formulate non sono coincidenti con quelle contenute nell’istanza di conciliazione, non formando oggetto, quindi, del tentativo obbligatorio di conciliazione” non può essere accolta in quanto, a ben vedere, le diverse richieste d’indennizzo formulate dall’Istante sono differenti in forza della “compensazione” che Fastweb ha effettuato per correggere l’erronea fatturazione.

a. Quanto alla sospensione dei servizi.

L’istante ha chiesto accertarsi: “la responsabilità ex art. 2055 c.c. di entrambe le controparti per danno arrecato all’istante che viene quantificato nella somma di €2.163,13 così determinata: sospensione dei tre servizi per € 1.080,00 di indennizzo...”. 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. Tuttavia, in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all’Autorità adita l’individuazione delle fattispecie indennizzabili ed in un’ottica di economia procedimentale, la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo quale conseguenza dell’accertamento dei corrispondenti inadempimenti contrattuali. L’istante “vanta” una sospensione del servizio per morosità pari a giorni 9 con l’operatore Fastweb e giorni 29 con Sky. Come da costante indirizzo di questa Autorità: “In assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell’utenza deve considerarsi illegittima”. (Agcom Delibera n.31/12/CIR) A riprova di quanto appena sostenuto: “In base all’articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute

a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio". (Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11, Conformi: Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11 Corecom Puglia Determinazione n. 21/12) In altri termini, "la sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere. In particolare, la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli. In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio" (Corecom Calabria Delibera n.22/11). Sulla base dei fatti narrati e delle risultanze probatorie, gli operatori non forniscono prova alcuna delle "intimazioni ad adempiere" nei confronti del Sig. Caforio, pertanto la richiesta di indennizzo trova accoglimento nella misura che segue: Fastweb è tenuta a corrispondere l' indennizzo per illegittima sospensione del servizio per un periodo di giorni 9 per un importo pari ad € 135,00 (Euro centotrentacinque/00), nonché a restituire le somme contabilizzate durante i giorni di sospensione. SKY è tenuta a corrispondere l'indennizzo per illegittima sospensione del servizio per un periodo di giorni 29 nei confronti di Sky per un importo pari ad €217,50 (Euro duecentodiciassette/50), nonché a restituire le somme contabilizzate durante i giorni di sospensione

b. Indennizzo per mancata risposta ai diversi reclami.

Per quanto attiene la suddetta domanda il reclamo di cui l'istante ha dato prova della sola raccomandata A/R n.61509461070/6 contenente la diffida dell'Avv. Cittadino ed inviata, esclusivamente, a Sky. L'istante allega una lista di fax inviati, tra cui anche delle comunicazioni a Sky e Fastweb, ma senza fornire una prova sul contenuto degli stessi. Pertanto, la presente domanda deve trovare un accoglimento parziale nei soli confronti di Sky e solo in relazione alla raccomandata de qua.

c. Restituzione importi versati in più per canone Fastweb.

Nella propria memoria Fastweb dettaglia e fornisce evidenza, seppur ad una prima lettura in modo non completamente chiaro, di come si sia riportata la situazione contabile dell'Istante – dal canone pieno erroneamente attribuito a causa di un disguido

provato dal trasloco dell'utenza dell'Istante – alla giusta parità, riparando l'erronea fatturazione effettuata. Pertanto, la presente domanda non può essere accolta in quanto l'istante, non avendo fornito prova alcuna del contrario, ha pagato, ipso facto, quanto accettato con la sottoscritta offerta "Home Pack".

3.4 Spese di procedura, maggior danno.

Ancora una volta è d'uopo ricordare 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. Al netto del suddetto apprezzamento, in considerazione dell'attività esercitata, si ritiene doversi concedere una liquidazione un rimborso a titolo di spese di procedura, così come previsto e disciplinato dall'art. 19 delibera 173/07/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza n.80/2017, tra il Sig. D. Cxxx, l'operatore Fastweb e la società Sky, e, per l'effetto:

1. Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo per illegittima sospensione del servizio per un periodo di giorni 9 per un importo pari ad € 135,00 (Euro centotrentacinque/00), nonché a restituire le somme contabilizzate durante i giorni di sospensione, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo di bonifico bancario alle coordinate IBAN dell'istante o a mezzo di assegno bancario allo stesso e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione;
2. SKY è tenuta a corrispondere l'indennizzo per illegittima sospensione del servizio per un periodo di giorni 29 nei confronti di Sky per un importo pari ad €217,50 (Euro duecentodiciassette/50), nonché a restituire le somme contabilizzate durante i giorni di sospensione nonché l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per un importo pari a €300,00 (Euro trecento/00). Le somme dovranno essere maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo e



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

devono essere corrisposte a mezzo di bonifico bancario alle coordinate IBAN dell'istante o a mezzo di assegno bancario allo stesso.

3. In solido Fastweb e Sky sono tenuti a corrispondere la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/06/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini