

DELIBERA N. 40/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) / Fastweb S.p.A.
(GU14/335518/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/10/2020 acquisita con protocollo n. 0408932 del 05/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante titolare con le società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky e Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), di un contratto residenziale, di cui ai rispettivi codici cliente n. 1049xxxx e n. 704xxxx, avente ad oggetto la fornitura dei servizi Pay-Tv, voce ed internet lamenta l'indebita fatturazione, nonché la mancata risposta al reclamo nei confronti di entrambi gli operatori.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- “[i]n data 08/03/2019 (...) aderiva ad una proposta commerciale Sky Italia / FastWeb denominata “Offerta Sky & Fastweb”, proposta di abbonamento FASTWEB n. FWB 000072xxxx, Codice P.C.: 0218.xxx1hq, per la erogazione del servizio internet”;
- “in data 15/03/2019, (...) esercitava, nei termini e nei modi previsti dalla legge, nonché dalle pattuizioni contrattuali (art. 2 e 4 Condizioni Generali di Contratto), il suo diritto di ripensamento verso gli obblighi di cui predetta proposta di abbonamento”;
- “il recesso veniva significato [dall'istante] con raccomandata spedita il 15/03/2019 e ricevuta [dall'operatore Sky] in data 20/03/2019”;
- “nonostante la predetta missiva, peraltro regolarmente ricevuta dalla società Sky Italia Spa, nei mesi a seguire, sono continuate a pervenire agli indirizzi

[dell'istante], fatturazioni per utenze che, alla luce della comunicazione di recesso dovevano essere cessate”;

- *“stante il formale recesso, non si è mai avuta la migrazione della utenza internet tant'è che, [alla data di presentazione dell'istanza di definizione], risulta[va] ancora in essere e mai interrotto il rapporto contrattuale con Telecom Italia Spa per l'erogazione del servizio internet”;*
- *“con l'intento di porre fine alla ingiustificata emissione di fatture (...), contattava più volte telefonicamente il servizio clienti Fastweb e Sky Spa ma, senza esito alcuno”;*
- *“in data 19/06/2019, quale ultimo tentativo volto a trovare una bonaria soluzione alla insorgenda controversia, (...) inviava ulteriore missiva, sia via pec che fax, alla società Sky Spa, ancora una volta inesitata”;*
- *“in completo disprezzo delle ragioni dell'esponente, così come formalmente significate, Fastweb Spa ha continuato ad emettere, in maniera del tutto ingiustificata fatture per utenze disdettate e mai migrate”;*
- *inoltre, “alla luce della domiciliazione bancaria delle predette, [l'istante] ha pagato, sino [alla data della presentazione dell'istanza di definizione] la complessiva somma di € 238,78 (...), per un servizio NON richiesto e NON erogato. Non bastasse con fattura Sky Fastweb n.: 9401xxxx del 01/10/2019 con scadenza 31/10/2019, veniva richiesto al predetto cliente il pagamento della complessiva somma di €166,10 di cui €65,05 imputate al periodo 01/08/2019–04/09/2019”;*
- *“Nel luglio del 2019 il contratto Sky incardinato sul codice cliente 704xxxx, veniva disdetto dal (...); solo dalla metà del settembre 2019 il predetto contratto veniva, previa modifica della condizioni contrattuali, riattivato”.*
- *Nonostante il recesso inviato, la società Sky emetteva fatturazione per il mese di agosto, ma “risulta evidente che il mese di agosto 2019 non poteva essere (...) fatturato [da Sky] stante la mancata erogazione del servizio per intervenuta disdetta”. Infatti solo nel settembre 2019 aveva riattivato un nuovo abbonamento Sky*
- *“Nel mese di dicembre 2019 perveniva (...) fattura Sky n.: 50813xxxx per € 31,20 (...); la predetta fattura veniva regolarmente pagata dal cliente entro i termini di scadenza. A pochi giorni di distanza dal pagamento della precedente fattura (...) riceveva ulteriore fattura Sky Fastweb n.: 94100xxxx, per € 61,30 (...) nella quale, oltre al richiedere il pagamento di € 27,90 per servizi internet (peraltro non dovuti alla luce, come già ampiamente documentato) venivano nuovamente richiesti €31,20 per servizi Sky”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, con *“quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.500.00”*:

- i) *“Immediata e formale risoluzione del contratto incardinato sul numero cliente FastWeb 10492xxxx”.*
- ii) *“Rimborso delle fatture pagate dal Sig. Rauli per un servizio mai voluto e, mai RICEVUTO per un totale di € 238,78”.*
- iii) *“Equo indennizzo per la mancata risoluzione contrattuale alla data della ricezione della prima missiva in data 20/03/2019 (secondo quanto sancito della carta servizi Fastweb)”*
- iv) *“Equo indennizzo per mancata risposta ai reclami anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2 della Delibera 179/03/SC e art 1218 c.c 5) Storno di tutte le fatture emesse dalla data del 14/03/2019 alla effettiva risoluzione del contratto nonché delle spese, interessi di mora e quant'altro eventualmente a queste riconducibile”;*
- v) *“Equo indennizzo per la fatturazione di un servizio non richiesto stante la formale disdetta contrattuale (Ex art. 8 del. AGCOM per attivazione servizio non richiesto)”*
- vi) *“Indennizzo ex art. 3 del. AGCOM per ritardata elaborazione del recesso, significato a Fastweb con racc. a/r del 13.03.2019”.*
- vii) *“Reintegro delle spese legali per lo studio e redazione della presente per € 500/00”.*
- viii) *“il rimborso di € 65,05 di cui alla Sky Fastweb n. : 9401xxxx del 01/10/2019 con scadenza 31/10/201 perché riguardanti un periodo in cui il servizio non era attivo per intervenuta disdetta contrattuale”.*
- ix) *“Storno immediato dalla fattura Sky Fastweb n.: 94100xxxx in quanto, per ciò che attiene alla spettanze Sky già saldate con il pagamento della fattura Sky n.: 50813xxxx per € 31,20 nonché, per quello che riguarda il servizio internet disdettato in data 14/03/2019”.*

In data 8 settembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo per il fallimento dello stesso nei confronti di Fastweb e di mancata comparizione nei confronti di Sky.

2. La posizione degli operatori.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 15 ottobre 2020, ha *“contesta[to] la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono:*

1. anzitutto, va sottolineato che la ricostruzione operata da parte avversa nell'istanza depositata non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale;

2. in particolare, con l'introduzione del presente procedimento, controparte ha lamentato la mancata gestione del recesso inviato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto;

3. ebbene in merito alle dette doglianze va precisato, in primis, che l'utente non ha inviato il ripensamento nelle forme previste dalle condizioni generali di contratto;

4. infatti il ripensamento deve essere inviato compilando il modulo di recesso ed inviandolo alla scrivente all'indirizzo all'uopo stabilito;

5. in particolare, l'art. 2.4 delle condizioni generali di contratto per l'offerta Sky e Fastweb "Il Cliente potrà recedere nei primi 14 giorni dall'attivazione di ciascun Servizio costituente l'“Offerta Sky&FASTWEB”, con le modalità previste e secondo le condizioni dettate dai rispettivi contratti e dalla normativa vigente in materia. Inoltre, in caso di recesso entro 14 giorni dall'attivazione del secondo Servizio costituente l'“Offerta Sky&FASTWEB” oppure dalla comunicazione di mancata attivazione del secondo Servizio a causa di ostacoli tecnici amministrativi o di altra natura che ne rendano impossibile l'attivazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere per il primo Servizio attivato, i consumi effettuati e, qualora previsto o conforme alla normativa applicabile in materia, eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi di cui abbia usufruito dalla data di attivazione del Servizio stesso alla data di efficacia del recesso, oltre a eventuali importi per il servizio di installazione di Sky ove fruito, senza applicazione delle ulteriori condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto in caso di recesso anticipato.”;

6. parimenti l'art. 16.2 delle condizioni generali di contratto Fastweb dispone che “... il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto mediante registrazione vocale tramite Customer Care, apposito modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica da inviare a FASTWEB all'indirizzo di cui all'articolo 10.3 e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia”;

7. dunque lampante è che il recesso anticipato non vada inviato a Sky, ma alla scrivente agli indirizzi di cui all'art. 10.3 delle condizioni generali di contratto Fastweb ovvero: “FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n. xxx, xxxxx xxxxx (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFASTPage, area “Assistenza”, o tramite fax al numero 02.45.40.11.077.”;

8. nel caso che ci impegna controparte non ha inviato l'apposito modulo di ripensamento;

9. inoltre la pec del 15.03.2019 neppure risulta inviata ai predetti indirizzi, ma a Sky;

10. è del tutto evidente che prima della attivazione dei servizi i due contratti Sky e Fastweb sono del tutto autonomi e dunque il ripensamento andava inviato per ciascuno dei due gestori;

11. diversamente, dopo l'attivazione, ogni reclamo va inviato solo a Sky come disposto dall'art. 7 delle medesime condizioni;

12. come se non bastasse, a seguito della pec del 15.03.2019, controparte è rimasto inerte per ben 3 mesi dapprima e 10 mesi successivamente;

13. infatti, il reclamo del 19.06.2019 è successivo di più di tre mesi dall'invio della disdetta e dunque in spregio del termine predetto;

14. i due reclami del 2 e del 15 gennaio 2020 sono successivi di 10 mesi dall'invio della disdetta e dunque in spregio del termine predetto;

15. da ultimo, si ricorda che l'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS dispone: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto"; venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.";

16. inoltre detti reclami sono stati inviati contestualmente alla data di presentazione dell'UG; 17. infatti l'utente ha presentato istanza di conciliazione in data 14.02.2020;

18. l'AGOM stabilisce in merito che, laddove l'utente presenti il reclamo e contestualmente l'UG senza attendere i 45 giorni previsti per la lavorazione del reclamo stesso, il gestore non è tenuto a fornire riscontro;

19. infatti si intende rinunciato il reclamo;

20. in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che "l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR)".

Infine l'operatore Fastweb ha concluso deducendo che "[a]lla luce di quanto esposto, si confida nel rigetto delle richieste avanzate dall'istante, con compensazione delle spese di procedura".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si osserva che l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la

rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Sempre in via preliminare si osserva che la domanda *sub i)* volta ad ottenere l' "[i]mmediata e formale risoluzione del contratto incardinato sul numero cliente FastWeb 10492xxxx)", non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa da Fastweb per un servizio mai attivato.

Parte istante lamenta la mancata lavorazione del ripensamento ritualmente effettuato entro i 14 giorni dalla proposta contrattuale, cui aveva aderito con Sky inerente all'erogazione dei servizi pay-tv con il predetto operatore e di voce ed internet con Fastweb. Al riguardo l'istante ha, altresì, dedotto che il servizio telefonico restava in gestione dell'operatore in essere (Telecom Italia S.p.A.) e non veniva mai attivato dall'operatore Fastweb.

La società Fastweb, di contro, ha eccepito che la comunicazione di ripensamento era stata erroneamente inviata unicamente alla società Sky e, quindi, non era pervenuta nella propria sfera di conoscenza.

La doglianza di cui alle domande *sub ii)* e parte delle richieste *sub iv)* e *ix)* dell'utente è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto viene in rilievo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo

nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso di specie l'operatore, se da un lato ha eccepito l'assenza di comunicazioni di ripensamento ritualmente inviate al proprio recapito, tuttavia non ha provato l'attivazione dei servizi voce ed internet secondo il contratto sottoscritto.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Fastweb non fornisce evidenza della regolare attivazione e successiva erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio di accesso ad *internet* di cui al codice contratto n. 7041753 dal sorgere del rapporto contrattuale fino del ciclo di fatturazione.

Diversamente, non sono accoglibili le richieste dell'istante con riferimento alle richieste *sub iii), v), vi)* inerenti alla richiesta di indennizzo per il disservizio subito, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR). Sul punto giova ribadire il costante orientamento di questa Autorità in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*", ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (Deliberazione Co.re.com Toscana 37/2016).

Sulla fatturazione contestata nei confronti della società Sky.

Parte istante lamenta l'erronea fatturazione emessa da Sky nel periodo post disdetta e prima del ripristino di nuovo contratto a condizioni diverse. In istanza deduce che "*[n]el luglio del 2019 il contratto Sky incardinato sul codice cliente 704xxxx, veniva disdettato dal (...); solo dalla metà del settembre 2019 il predetto contratto veniva, previa modifica della condizioni contrattuali, riattivato*".

Inoltre, parte istante contesta la prima fattura Sky-Fastweb, oggetto di ripensamento. Al riguardo l'utente precisa che la spettanza Sky era già stata pagata in relazione al contratto Sky già in essere.

L'operatore, di contro, a fronte della contestazione dell'utente, non ha chiarito i dettagli addebiti *de quibus* relativamente all'*an* e al *quantum*, lasciando incontestata la posizione dell'istante.

La doglianza di cui alle domande *sub viii)* e *ix)* è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità nei rapporti di consumo*".

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha richiesto dettagliatamente:

- "*il rimborso di € 65,05 di cui alla Sky Fastweb n. : 9401xxxx del 01/10/2019 con scadenza 31/10/201 perché riguardanti un periodo in cui il servizio non era attivo per intervenuta disdetta contrattuale*".
- lo "*Storno immediato dalla fattura Sky Fastweb n.: 94100xxxx in quanto, per ciò che attiene alla spettanze Sky già saldate con il pagamento della fattura Sky n.: 50813xxxx per € 31,20*".

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di

contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto, in accoglimento delle domande suddette deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante di cui al cliente n. 1049xxxx mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme:

- euro 65,05 di cui alla fattura Sky-Fastweb n.: 9401xxxx;
- euro 31,20 di cui alla fattura Sky-Fastweb n.: 94100xxxx.

L'operatore Sky è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo nei confronti di Fastweb e Sky

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami del 19 giugno 2019 inviato a Sky e del 2 e del 15 gennaio 2020 inviati a Sky e Fastweb.

Di contro l'operatore Sky ha lasciato incontestata la doglianza, mentre l'operatore Fastweb ha dedotto che *“detti reclami sono stati inviati contestualmente alla data di presentazione dell'UG”* e che, quindi, *“il gestore non è tenuto a fornire riscontro”* in quanto il reclamo *“si intende rinunciato”*.

In proposito, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie dall'operatore Fastweb, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

La domanda dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere può trovare accoglimento per le ragioni che seguono.

Con riferimento ai reclami sopracitati non emerge agli atti un riscontro.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la

risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per quanto riguarda l'operatore Fastweb, prendendo in esame il reclamo inviato per PEC del 2 gennaio 2020 (seguito dal successivo sollecito) si determina il *dies a quo* nella data del 17 febbraio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al predetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 8 settembre 2020.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per quanto riguarda l'operatore Sky, prendendo in esame il reclamo inviato per PEC del 19 giugno 2019 (seguito dai successivi solleciti) si determina il *dies a quo* nella data del 19 luglio 2019, detratto il tempo utile di 30 giorni previsti dall'operatore per la risposta al predetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data del 5 ottobre 2020.

Ne consegue che:

- l'operatore Fastweb dovrà corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).
- l'operatore Sky dovrà corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sulle spese di procedura

La richiesta, nei confronti di Fastweb, di rimborso *sub vii*) delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Viceversa, nei confronti di Sky, con riferimento alla domanda *sub vii*), si ritiene equo e proporzionale la liquidazione da parte dell'operatore Sky a favore dell'istante della somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza dal Sig. XXX nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
 2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo.
 3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione al servizio di accesso ad internet di cui al codice contratto n. 704xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino del ciclo di fatturazione, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.
 4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile di cui al cliente n. 1049xxxx mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme:
 - euro 65,05 di cui alla fattura Sky-Fastweb n.: 9401xxxx;
 - euro 31,20 di cui alla fattura Sky-Fastweb n.: 94100xxxx.
- L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo.
 6. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)