

DELIBERA N. 51/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) / Fastweb S.p.A.

(GU14/394679/2021)

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 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0082129 del 16/02/2021;

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. 2098xxxx e n. 801xxxx, avente ad oggetto la fornitura dei servizi Pay-Tv, voce ed internet lamenta l'indebita fatturazione, il mancato subentro, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- “a Novembre 2018, dopo esser[si] rivolto all'assistenza clienti [Sky] per saldare un importo (...) [gli veniva richiesto] il pagamento pari € 361,00 segnalato in bolletta, [provvedeva] a saldare quanto dovuto in tre bonifici effettuati a favore di Sky e Fastweb sui due Iban indicati”.
- Nonostante il pagamento effettuato continuava a ricevere richieste di pagamento.
- “Richiede[va] successivamente cessazione del contratto ad agosto 2020, in quanto gli [era] stata rifiutato (...) il cambio di denominazione del contratto in essere, richiesta effettuata in quanto doveva cambiare abitazione” e necessitava di intestare il contratto “ad altra denominazione”.
- In data 6 ottobre 2020 inviava a Sky un reclamo a mezzo PEC, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, con il quale riepilogava l'accaduto, lamentando che gli venivano “richiesti [gli] importi già saldati di

cui richied[eva] il rimborso in quanto non dovuti sin dall'inizio". Inoltre lamentava il mancato subentro e contestava che, alla data di invio del reclamo, "riceve[va] fatture da ambedue i gestori anche dopo le disdette effettuate". Con tale missiva "richiede[va] lo storno dell'insoluto, il rimborso delle somme pagate e non dovute e l'indennizzo del caso per i disservizi subiti".

- Riceveva una lettera (datata 7 gennaio 2021) da parte di un'agenzia di recupero del credito incaricata da Fastweb ad oggetto *"sollecito insoluti - Codice cliente 801xxxx"* per la somma pari ad euro 310.58.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"Indennizzo per mancata risposta ai reclami"*.
- ii) *"Indennizzo per mancata voltura dei servizi"*.
- iii) *"Indennizzo per mancata cessazione"*.
- iv) *"Rimborso importi pagati e non dovuti"*.
- v) *"Storno totale insoluti"*.
- vi) *"Varie ed eventuali"*.

In data 18 gennaio 2021 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.

2. La posizione degli operatori.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 27 marzo 2021, ha evidenziato che l'utente ha introdotto la propria istanza *"lamentando delle problematiche che, a causa di una esposizione dei fatti non ben chiara, deve essere necessariamente interpretata e tradotta – con il beneficio del dubbio – nei termini che seguono: nel Novembre 2018 l'utente avrebbe saldato a rate un preesistente insoluto maturato con Fastweb e Sky (verosimilmente in relazione ad un contratto Home-pack). Tuttavia l'utente avrebbe ultimamente ricevuto un sollecito di pagamento delle medesime somme da parte di una società di recupero crediti; non solo: sempre le medesime somme sarebbero state addebitate sulle recenti fatture pagate nella loro interezza. Inoltre il Sig. XXX, nell'agosto 2020, avrebbe chiesto la voltura del contratto in favore di altro utente (di cui non fornisce il nominativo) e, contestualmente il trasloco della linea presso altro indirizzo. L'utente, infine, sembra lamentarsi di ricevere fatture da entrambi gli operatori (donating e recipient) facendo implicito riferimento anche ad una migrazione di cui però non fornisce alcun elemento"*.

L'operatore Fastweb ha così rilevato che, *"[a] fronte di tale necessaria ma non necessariamente corretta "rilettura" del formulario, (...) ne contesta la fondatezza e ne deduce la inammissibilità"*.

La società Fastweb ha, al riguardo osservato che:

- “[l]a (ipotetica) rappresentazione dei fatti (e dunque delle relative doglianze) offerta da parte avversa non corrisponde al vero; l’unica certezza è che dalla stessa documentazione in atti e dal formulario UG può evincersi che la somma saldata [dall’istante] a fine 2018 (quella menzionata nell’istanza) fa riferimento a fatture antecedenti al novembre 2018”;
- “l’istante (...) ha maturato ulteriori morosità per un insoluto complessivo di € 384,84 per le seguenti fatture: n. S0020415xxxx del 01.01.19 di € 33,88, n. S0087573xxxx del 1.2.19 di € 33,88, n. S00122840xxxx del 1.3.19 di € 33,88, n. 0074912xxxx del 1.2.20 di € 32,59, n. S0014484xxxx del 1.3.20 di € 32,59, n. S00131386xxxx del 1.4.20 di € 32,59, n. S00185402xxxx del 1.5.20 di € 32,50, n. S00199511xxxx del 1.6.20 di € 32,59, n. S00317xxxx del 1.9.20 di € 43,49”.
- “Quanto alla presunta richiesta di trasloco e contestuale voltura/subentro, non risulta alcuna richiesta in tal senso da parte dell’utente che, difatti nulla ha allegato al riguardo, con ciò avallando sia l’infondatezza della doglianza che l’inammissibilità della stessa”.
- “risulta sui sistemi (...) una portabilità dell’utenza [oggetto del procedimento]: più in particolare la Fastweb S.p.A. ha ricevuto richiesta di migrazione da Wind in data 22/09/2020, espletata il 06/10/2020”.

Inoltre, la società Fastweb ha ritenuto opportuno aggiungere “le seguenti due considerazioni:

1) La Fastweb ha correttamente interrotto il ciclo di fatturazione subito dopo la migrazione verso altro gestore; non può, pertanto, essersi creata alcuna sovrapposizione di fatturazione tra i due operatori (né, peraltro, l’utente documenta alcunché al riguardo).

2) La Fastweb non aveva nessun obbligo di riscontrare il reclamo prodotto da controparte in quanto tale obbligo è previsto solo nell’ambito del rapporto contrattuale. Lo si evince dalla lettera della norma – l’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons che testualmente afferma che “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere AL CLIENTE un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”. Ebbene e, al momento dell’invio del detto reclamo (06.10.2020), [l’istante] aveva dismesso (già dal 22.09.2020) le veste di “cliente” essendo diventato cliente di altro operatore. Né può ipotizzarsi un’applicazione estensiva di tale norma in quanto la ratio della stessa è stimolare la trasparenza dei rapporti contrattuali in vita. E per questo non può pretendersi che ogni operatore debba farsi carico di riscontrare qualsiasi reclamo: anche quando pervenuto da soggetto con cui non vi è o non vi è più alcun vincolo negoziale”.

Infine l’operatore Fastweb ha concluso chiedendo che venga dichiarata “l’istanza inammissibile ed infondata per le ragioni sopra illustrate; [ed] inoltre che l’Autorità adita accerti la legittimità del credito vantato dall’operatore nei confronti dell’utente e

dichiari quest'ultimo tenuto a pagare detto insoluto per un importo complessivo di € 384,84 relativo alle fatture meglio indicate nella narrativa della memoria e che si producono unitamente ad essa".

L'operatore Sky, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 6 aprile 2021, ha richiamato, preliminarmente, che l'istante:

- *“assume (...) di aver effettuato il pagamento di complessivi € 361,00 a favore di SKY e di Fastweb e, ciò nonostante, di aver ricevuto richieste di pagamento per il medesimo importo da parte di società di recupero crediti, nonostante l'invio di disdetta contrattuale”.*
- *“Lamenta, inoltre, la mancata lavorazione di una richiesta di “voltura del servizio” verso altro nominativo, inviata via fax nel mese di agosto 2020”.*

Con riferimento alla *res controversa*, l'operatore ha osservato che l'istante *“risulta essere stato titolare di un contratto di abbonamento BASE QZA SKY TV, stipulato in data 01.11.2016 (durata 24 mesi) e cessato in data 23.06.2017, con successiva adesione all'Offerta Home Pack”.*

Al riguardo l'operatore ha ritenuto *“opportuno evidenziare, in quanto utile alla comprensione della presente vicenda, che i contratti del cosiddetto Bundle “Home Pack” SKY+ FASTWEB costituiscono l'espressione di un accordo commerciale in virtù del quale i contraenti stipulano contestualmente due contratti, uno con Sky ed uno con Fastweb”.* Sui contratti sopracitati l'operatore Sky ha richiamato quanto segue:

- *“Tali contratti presentano condizioni economiche agevolate e spesso consentono di fruire di importanti e specifiche promozioni riservate agli abbonati Homepack, ma sono e restano, in rapporto alla prestazione di ciascun operatore (telefonia e internet quanto a Fastweb e televisione quanto a SKY) due contratti del tutto autonomi; ciò che li unisce è il profilo commerciale, per cui l'utente fruisce di un costo promozionato relativamente al canone di abbonamento dei due servizi”.*
- *“In ragione dell'autonomia che caratterizza i due rapporti contrattuali, ciascun operatore fornisce il proprio servizio ed emette fattura nei confronti del cliente per i servizi resi; il contenuto delle due fatture (una di SKY ed una di Fastweb) viene poi riportato all'interno di un documento cartaceo denominato “Documento di Riepilogo”, redatto da SKY sulla base dei dati riportati nelle due fatture (SKY e Fastweb)”.*
- *“SKY, in forza di mandato all'incasso conferito da Fastweb, incassa l'importo indicato nei documenti di riepilogo e rimette a Fastweb le somme di sua competenza”.*

L'operatore Sky ha *“evidenzia[to] che non risulta agli atti alcuna comunicazione di disdetta inviata a SKY, né tantomeno la circostanza è stata documentalmente provata da parte del signor XXX”.*

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica datata 26 aprile 2021 con la quale ha ribadito quanto segue.

Con riferimento alla *“Contestazione fatture – richiesta illegittima di importi”* ha evidenziato che *“[i]n relazione alle ulteriori somme richieste Fastweb nelle proprie memorie afferma che l'istante ha maturato ulteriori morosità per un insoluto complessivo di € 384,84 per le seguenti fatture: n. S0020415xxxx del 01.01.19 di € 33,88, n. S0087573xxxx del 1.2.19 di € 33,88, n. S00122840xxxx del 1.3.19 di € 33,88, n. 0074912xxxx del 1.2.20 € 32,59, n. S0014484xxxx del 1.3.20 di € 32,59, n. S00131386xxxx del 1.4.20 di € 32,59, n. S00185402xxxx del 1.5.20 € 32,50, n. S00199511xxxx del 1.6.20 di € 32,59, n. S00317xxxx del 1.9.20 di € 43,49”*.

Sul punto l'istante ha replicato che la *“ricostruzione è del tutto errata”*.

A sostegno della propria posizione ha *“allega[to] gli estratti conto che dimostrano il pagamento della fattura del 1/03/2019 e tutte le fatture del 2020 che a Fastweb risultano insolute”* Parte istante ha ribadito che *“[i]l pagamento richiesto da Fastweb risulta essere, dunque, del tutto illegittimo”*, precisando che *“[a]lla luce delle evidenze documentali, (...) chiede lo storno totale dell'insoluto”*.

Inoltre parte istante ha ribadito la propria richiesta di rimborso della *“precedente somma già corrisposta di euro 361,00”*, osservando, sul punto, che *“Fastweb, non ha prodotto la documentazione attestante la legittimità di tali richieste, nonostante ci fosse stata espressa contestazione sia nel reclamo sia nell'istanza”*.

Nei confronti di Sky ha *“evidenzia[to] che (...) è stato costretto a recedere da Sky dopo pochi mesi dall'attivazione del contratto in quanto l'antenna condominiale non funzionava. Di fatto, però, Sky ha continuato a prelevare le fatture, comprendenti anche l'importo dei servizi Sky”*.

Sulla *“[m]ancata voltura dell'utenza”* ha osservato che:

- *“in data 5/08/2020 ha chiesto il subentro per l'utenza in questione da XXX alla sig.ra xxx”*.
- *“Fastweb, tuttavia, in questa sede non ha fornito alcuna prova né di aver correttamente lavorato la pratica, né di aver inviato delle comunicazioni all'istante relative a tale richiesta che indicassero gli eventuali motivi per i quali non era possibile finalizzare la richiesta di subentro. Peraltro Fastweb non può eccepire la genericità della contestazione, posto che già nel formulario è stata indicata una data precisa della richiesta. La mancata gestione del subentro può configurarsi come fornitura di servizi non richiesti”*.

Sul punto parte istante ha citato: *“l'art. 13 comma 7 dell'all. A della delibera 347/18/CONS “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via*

analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità. Per questo occorre far riferimento all'art 9 dell'all. A della Delibera 347/18/CONS che dispone "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Le disposizioni sopra riportate sono chiare e l'art. 13 comma 7 è norma posta a chiusura del sistema ed articolata in maniera che nessun disservizio o inadempimento rimanga senza tutela nel procedimento davanti al Garante. In base a tale norma, dunque, nessun disservizio o inadempimento può rimanere senza indennizzo. La norma prevede, infatti, che, nei casi in cui non sia possibile l'applicazione de criterio analogico, l'indennizzo debba essere computato secondo equità".

Parte istante ha sottolineato come sia "evidente che la mancata gestione del subentro costituisca un disservizio che ha causato notevole disagio, viste anche le richieste di pagamento per fatture asseritamente insolute e per un servizio di cui l'istante di fatto non usufruiva più, in quanto non abitava più in quell'immobile". Sul punto ha citato che "il Corecom e l'Agcom si sono più volte espressi in relazione a tali problematiche rinvenendo un'analogia tra altra fattispecie, la prosecuzione della fatturazione una volta effettuata la migrazione o il recesso, e l'attivazione di servizi non richiesti. Ebbene in questo caso la richiesta di subentro può essere interpretata come una comunicazione di recesso. (...)

L'istante ha "richie[sto] pertanto un indennizzo di euro 155,00 per l'attivazione di servizi non richiesti relativi alla mancata voltura dal 5/09/2020 (30 giorni dopo la disdetta del 5/08/2020) al 6/10/2020, data di migrazione dell'utenza ex art. 9 comma 1 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS. Se la prosecuzione della fatturazione non si volesse considerare come servizio principale non richiesto, esso si dovrebbe considerare come servizio accessorio, che legittima la richiesta di indennizzo di cui all'art. 9 comma 2 dell'All. A Del. 347/18/CONS, tenendo conto delle considerazioni sopra svolte ed in particolare del disposto dell'art. 13 comma 7 dell'All. A della medesima delibera. In subordine [ha chiesto], dunque, l'indennizzo di euro 77,50 per l'attivazione dei servizi non richiesti relativi alla mancata voltura dal 5/09/2020 (30 giorni dopo la disdetta del 5/08/2020) al 6/10/2020, data di migrazione dell'utenza ex art. 9 comma 1 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS".

L'operatore ha evidenziato, inoltre, che le "circostanze sopra esposte legittimano la richiesta di storno totale di tutti gli insoluti, anche ai sensi dell'art. 1460 c.c. e posto che di fatto, gli importi sono stati illegittimamente richiesti e per un periodo in cui il servizio non è stato utilizzato e per il quale era stata chiesto il subentro".

Con riferimento alla "[m]ancata risposta ai reclami", ha ribadito che di aver "inviato molteplici reclami, senza ricevere alcun riscontro da parte dei gestori". Sul punto ha citato "[l]'art. 8 comma 3 della Delibera 179/03/CSP stabilisce espressamente che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e segnalazioni presentati in una delle

forme di cui al comma 1 (cioè per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica n.d.r.)”.

Ha chiesto, così, *“al gestore il deposito del retrocartellino ed anche copia del testo della raccomandata inviata”*, richiamando che *“[è] stata anche inviata una pec in data 6/10/2020”*.

Inoltre ha osservato che *“[n]on può Fastweb sostenere che non fosse obbligata al riscontro in quanto l’istante non era più cliente. Ciò dimostra, infatti, solo il mancato spirito conciliativo e la mancata volontà di gestire una situazione problematica relativa ad un ex cliente, nei confronti del quale, peraltro, viene richiesto il pagamento di molte fatture”*.

Ha anche aggiunto *“che, invero, sarebbe stato anche interesse di Fastweb fornire riscontro al reclamo, posto che richiedeva il pagamento di alcune fatture. Neanche Sky ha fornito riscontro al reclamo, nonostante come ha indicato nelle proprie memorie nei contratti in bundle, come quello del presente procedimento abbia ricevuto mandato da parte di Fastweb per ricevere il pagamento anche dei servizi erogati da Fastweb”*.

Per *“la mancata risposta scritta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’istante una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo (...) [ha chiesto] un indennizzo di euro 255,00 per la mancata risposta al reclamo dal 6/11/2020 (30 giorni dopo l’invio del reclamo) e il 16/02/2021, data di deposito dell’istanza di definizione”*.

In conclusione parte istante ha ribadito le seguenti richieste:

“- Storno totale degli insoluti

- Rimborso di euro 361,00

- euro 155,00 per l’attivazione di servizi non richiesti relativi al mancato subentro ex art. 9 comma 1 dell’All. A della Delibera 347/18/CONS, o in subordine euro 77,50 entrambi dal 5/09/2020 al 6/10/2020, data di migrazione dell’utenza

- € 255,00 per la mancata risposta al reclamo

- spese di procedura”.

4. 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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che è stato raggiunto un accordo transattivo tra l’istante e la società Sky nell’ambito dell’udienza di discussione della controversia; pertanto si intendono transatte e contestualmente rinunciare tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi. Conseguentemente le richieste dell’istante di cui al punto *iii)*, nonché le *sub i), ii), iv)*, per la parte in cui sono rivolte a Sky, devono ritenersi

superate, in quanto assorbite dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la predetta società.

Sempre in via preliminare si osserva che non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Fastweb circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l'altro, l'utente ha sporto reclami con cui esplicitava le proprie doglianze.

Entrando nel merito della controversia, si rileva che parte istante ha lamentato il mancato subentro nonostante l'invio di debita documentazione, laddove l'operatore ha dedotto la genericità della richiesta.

La doglianza *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che in data 5 agosto 2020 l'istante inviava all'operatore tramite fax la richiesta di subentro datata 4 agosto 2020, mediante la compilazione del modulo predisposto dall'operatore "*Richiesta di subentro Per clienti residenziali*", in base alle proprie Condizioni Generali del Contratto ivi allegate.

Dalla documentazione in atti non risulta che la società convenuta abbia fornito la prova di avere dato un'adeguata informativa all'utente in merito all'esito di tale richiesta. Inoltre, stante la replica dell'utente, l'operatore non ha chiarito gli eventuali impedimenti incontrati nella gestione della suddetta pratica.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*" e che a tal fine "*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse"*.

Emerge, dunque, una condotta dell'operatore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità del numero, che hanno avuto come conseguenza un'omissione nella definitiva gestione della richiesta di subentro, causando certamente all'utente un disagio indennizzabile.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Fastweb, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto

all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardato/mancato subentro, fino a un massimo di euro 300,00, in base a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento per il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 5 agosto 2020, data in cui l'istante, a mezzo fax, inviava la richiesta di subentro, ed il *dies ad quem* nella data del 6 ottobre 2020, data del passaggio dell'utenza ad altro operatore.

Pertanto parte istante, per i n. 62 giorni di mancata gestione del subentro, ha diritto all'indennizzo pari a euro 155,00 (centocinquantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

Parimenti, con riferimento alla domanda *sub v)*, atteso che risulta incontestata fra le parti la circostanza dell'avvenuto passaggio ad altro operatore in data 6 ottobre 2020, si dispone la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante di cui al cliente n. 801xxxx mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato successivamente a tale, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Viceversa non è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* d'indennizzo per la mancata/ritardata cessazione del contratto atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Inoltre, con riferimento alle domande *sub iv)* e *sub v)*, è meritevole di accoglimento la richiesta dell'utente di storno/rimborso delle somme già corrisposte all'operatore per le ragioni che seguono.

Parte istante, a sostegno della propria posizione, con propria nota di replica ha "allega[to] gli estratti conto che dimostrano il pagamento della fattura del 1/03/2019 e tutte le fatture del 2020 che a Fastweb risultano insolute", osservando di aver già corrisposto tale somma a seguito della richiesta di Sky.

Sul punto si osserva che, dagli atti del procedimento, risulta che l'istante fosse titolare del contratto "Bundle "Home Pack" SKY+ FASTWEB", circostanza comprovata dalle fatture in atti.

L'operatore Fastweb ha sostenuto che "l'istante (...) ha maturato ulteriori morosità per un insoluto complessivo di € 384,84", ma a fronte della documentazione

dell'utente in merito ai pagamenti effettuati, non ha aggiunto ulteriori dettagli al riguardo, lasciando incontestata la posizione dell'istante.

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. 801xxxx mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 384,84 riferite alle fatture già corrisposte all'operatore.

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

Infine non può essere accolta la domanda *sub i)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nei confronti di Fastweb, atteso che agli atti la PEC del data 6 ottobre 2020, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, è indirizzata unicamente all'operatore Sky (a skyitalia@pec.skytv.it)

Parimenti non è meritevole di accoglimento della domanda *sub vi)*, atteso che non si riscontrano ulteriori fattispecie di disservizio indennizzabili ai sensi del Regolamento.

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 della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;
2. 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 cliente n. 801xxxx a far data 6 ottobre 2020, data di passaggio ad

altro operatore, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito.

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) dell'istante di cui al cliente n. 801xxxx della somma di euro 384,84 riferite alle fatture già corrisposte all'operatore.
4. 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 155,00 (centocinquantacinque/00), a titolo d'indennizzo per il mancato subentro.

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.)