

DELIBERA 291/2023/CRL/UD del 16/06/2023

**A. Rxxx / FASTWEB SPA
(GU14/107806/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/06/2023**;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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

VISTA l'istanza di A Rxxx del 06/04/2019 acquisita con protocollo n. 0152610 del 06/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Fastweb n. 868xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 06.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) in data 15/09/2017 aderiva all'offerta Fastweb&Sky Homepack, la quale prevedeva il pagamento - tutto incluso - per i servizi Fastweb e Sky al prezzo di € 10,00 mensili, per un anno e mezzo; b) tuttavia, alla ricezione delle prime fatture, l'utente si rendeva conto che il pacchetto SKY HD era stato messo a pagamento quando in realtà doveva essere ricompreso nell'offerta di cui sopra. c) Riferisce l'utente di aver interpellato Sky per chiarimenti e l'operatore, per risolvere la problematica, avrebbe provveduto a chiudere e riaprire un altro contratto Homepack; d) Alla prima fattura Fastweb, tuttavia, non veniva più applicata la promozione Homepack ed era costretto a pagare i servizi a prezzo pieno. e) Segnalava immediatamente la circostanza a Fastweb, la quale riferiva - per il tramite dei suoi operatori - che l'aver chiuso e riaperto con Sky un nuovo contratto aveva fatto sì che, su quello nuovo, non era più possibile applicare l'offerta precedente. f) L'utente, a seguito di tale risposta, riferisce di aver inoltrato diversi reclami a Fastweb, che però avrebbe riscontrato proponendo solo un modesto sconto in fattura di 4,00 euro mensili. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso completo dell'offerta mai applicata, quantificata dall'utente in complessivi € 990,00. ii. il rimborso per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., con memoria del 27.05.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) che la messa in pagamento del servizio Sky Hd era stato determinato dall'inadempimento di Sky e non già di Fastweb che fatturava secondo l'offerta promozionale in corso; b) che, del pari, va ricondotta all'esclusiva responsabilità di Sky anche il fatto di aver indotto l'utente, per risolvere detta problematica, a chiudere la precedente contratto e ad aprirne uno nuovo, rendendo così non più applicabile l'offerta promozionale precedente; c) che, infatti, le condizioni di contratto sottoscritte dall'utente prevedevano espressamente che "il recesso da uno dei Servizi Fastweb o Sky fa decadere l'offerta "Sky&Fastweb". In questo caso, continuerai a fruire del Servizio che rimane attivo al prezzo di listino in vigore. In caso di recesso anticipato rispetto alla durata della promozione ti sarà richiesto l'importo corrispondente agli sconti fruiti o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale"; d) che, pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb, ma all'altro gestore, nemmeno convenuto nell'odierno procedimento di definizione.

L'operatore Fastweb S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano trovare accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto il rimborso completo dell'offerta mai applicata, quantificata dall'utente in complessivi € 990,00. La domanda non può essere accolta, sia per carenza di sostegni documentali sia perché, alla luce dell'esposizione dei fatti della stessa parte istante, non si rinviene responsabilità in capo all'operatore convenuto. Con riguardo al primo aspetto, deve ribadirsi l'indirizzo per il quale, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, è stata prodotta in atti solamente una fattura (la n. M002435244 del 01.06.2018), riferita al solo servizio Fastweb. Questo singolo documento non può ovviamente bastare per dare corso alla richiesta. Si evidenzia, del pari, che mancherebbe comunque la prova dei pagamenti effettuati, altra circostanza richiesta ai fini dell'accoglimento dell'istanza di rimborso. Al di là di tale carenza documentale, la domanda di rimborso è poi infondata anche in ragione della circostanza che, dalla stessa esposizione dei fatti descritta dall'utente nella parte narrativa del formulario UG14, la responsabilità dei disservizi subiti sembra doversi addebitare non già all'operatore telefonico convenuto, ma al gestore Sky, che avrebbe inizialmente fatturato un servizio che doveva essere ricompreso nell'offerta Homepack; e poi, per risolvere tale problematica, avrebbe indotto l'utente a chiudere ed aprire un nuovo contratto, facendo sì che Fastweb non potesse più applicare sul nuovo la precedente offerta promozionale. Sul punto, giova richiamare quanto espressamente previsto dalle condizioni di contratto, prodotte in atti dallo stesso utente: "il recesso da uno dei Servizi Fastweb o Sky fa decadere l'offerta "Sky&Fastweb". In questo caso, continuerai a fruire del Servizio che rimane attivo al prezzo di listino in vigore. In caso di recesso anticipato rispetto alla durata della promozione ti sarà richiesto l'importo corrispondente agli sconti fruiti o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale". Nondimeno, nel presente procedimento è stata convenuta solo Fastweb ma non anche Sky; e pertanto la domanda, per come formulata, va respinta. Con la richiesta sub ii., l'utente ha invece domandato un rimborso "per quanto dovuto passare, tra telefonate con il call center ed email con l'unione nazionale consumatori" (cit. formulario UG14). La richiesta è inammissibile e comunque infondata. E' inammissibile in quanto si risolve in una sostanziale richiesta di

risarcimento del danno, preclusa in sede Corecom (cfr. art. 20, co. 4, delibera n. 203/18/CONS); ma anche al di là di tale formalismo, seppure si volesse intendere la stessa come applicazione di un indennizzo regolamentare, ai sensi della delibera n. 347/18/CONS, la stessa sarebbe ad ogni modo infondata nei confronti dell'operatore convenuto, che, per le ragioni sopra esposte, appare esente da responsabilità nella vicenda in parola.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. A. Rxxx nei confronti di Sky Italia S.r.l..
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, **16/06/2023**

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini