

DELIBERA 293/2023/CRL/UD del 16/6/2023
R. Fxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV), FASTWEB SPA
(GU14/573433/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 R. Fxxx del 19/12/2022 acquisita con protocollo n. 0358620 del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 24 maggio 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/52xx71/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 19 ottobre 2022. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 19 dicembre 2022, richiesta di definizione GU14/57xx33/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “La signora Fxxxxxxxe, che nella questione che ci si occupa ricopre la veste di consumatore, era titolare di un abbonamento sky+fastweb integrato cod. cl 439xxxx, ma il 28 giugno 2013 per poi reiterare la richiesta il 14 ottobre 2015 la stessa ha disdetto il contratto stipulato con SKY che prevedeva al suo interno anche i servizi Fastweb. Per anni poi la signora Fxxxxxxxe non si è accorta che sul proprio conto la Fastweb continuava a prelevare delle somme e solo dopo aver cambiato conto bancario la Fastweb ha inviato al figlio un sollecito di pagamento per € 151,34. Nel corso della procedura di conciliazione, su richiesta delle controparti, la signora Fxxxxxxxe ricostruiva i consumi e poteva verificare che dal 2013 al 2021 Fastweb aveva incassato indebitamente la somma di € 8.578,99 così suddivisi: Fastweb ha indebitamente incassato le seguenti somme: - anno 2013 € 653,14; - anno 2014 € 977,67; - anno 2015 € 1.166,90; - anno 2016 € 1.151,42; - anno 2017 € 1.154,16; - anno 2018 € 1.359,40; - anno 2019 € 1.065,95; - anno 2020 € 557,55; - anno 2021 € 492,80; per un totale complessivo di € 8.578,99 di cui si richiede la restituzione nonché € 2.000,00 a titolo di spese legali ed € 500,00 a titolo di indennizzo – Quantificazione dei rimborsi, spese o indennizzi richiesti (in euro): 13.078,99 Ma nonostante i tentativi di conciliazione le parti chiamate rifiutavano ogni tentativo di accordo scaricando sull'altra parte ogni responsabilità. Nel corso del procedimento di conciliazione è emerso chiaramente che qualche errore di comunicazione tra le due società vi è stato ma ad oggi l'unica a rimetterci è la signora Fxxxxxxxe. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 13.078,99 €”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Il riconoscimento della;avvenuta disdetta nel 2012 e la restituzione, oltre interessi dai singoli incassi al soddisfo, oltre alle somme indebitamente percepite dal 2013 in poi per un ammontare di 8.579,99 euro”; b) “€ 2.000,00 na titolo di spese legali”; c) “ed € 500,00 a titolo di indennizzo”. L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni del 6 febbraio 2023 ha contestato tutte le affermazioni presentate dalle società Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l. insistendo sulle richieste formulate in GU e GU14.

2. La posizione dell'operatore FASTWEB

La società Fastweb S.p.A., in data 31 gennaio 2023, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale

ha esposto quanto segue: “... L’istante lamenta la mancata gestione della disdetta e chiede il rimborso di somme addebitate erroneamente. In primo luogo, si tratta di offerta congiunta Fastweb /Sky (c.d. home pack). Nel merito, controparte afferma di aver inviato disdetta a Sky. Non si comprende per quale motivo Sky non abbia gestito la disdetta che avrebbe dovuto essere comunicata alla scrivente, giusto l’art. 7.3 delle Condizioni Generali per l’Offerta Sky e Fastweb (doc.1). ... omissis... Del resto, dalla risposta data da Sky all’istante risulta chiaro come detto operatore stia cercando di liberarsi dalla responsabilità derivante dalla mancata gestione della disdetta. Non si comprende quale sia esattamente l’importo di cui Fastweb sarebbe debitrice. Controparte, infatti, non produce gli estratti conto con tutte le somme che Fastweb avrebbe incassato e quindi non si capisce su cosa abbia basato il proprio calcolo. Infine, come è noto, in un caso come quello di cui si discute non sono previsti indennizzi, dovendo l’operatore tutt’al più e se del caso, operare rimborsi e / storni di fatture. La situazione amministrativa è negativa per € 237,95. ...omissis... Si ricorda, infine, che la presente procedura è senza costi e può essere promossa direttamente dall’utente; pertanto, non sono contemplati compensi per l’opera prestata da professionisti. L’istanza deve essere respinta...”

3. La posizione dell’operatore SKY

La società Sky Italia S.r.l., in data 01 febbraio 2023, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...La Signora Fxxxxxxxe in data 12/03/2012 tramite l’operatore Fastweb ha aderito all’offerta denominata Home Pack che è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l’altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all’offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. Quanto alla fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l’invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb con riferimento all’offerta in parola. Per quanto riguarda la componente Sky, la signora Fxxxxxxxe in data 10 maggio 2019 ha chiesto la chiusura Bersani dell’abbonamento n. 1402xxxx, che la società ha provveduto a registrare per il 9 giugno 2019 offrendo la visione gratuita del solo pacchetto Skytv fino al 10 luglio 2019. Per quanto riguarda il merito della contestazione relativo al rimborso dei canoni Fastweb per fatture emesse dalla stessa società, si ricorda che nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente, pertanto si chiede che le richieste della Signora Fxxxxxxxe siano da formulare solo nei confronti di Fastweb. Si precisa innanzitutto che la disdetta non doveva essere gestita da Sky poiché si tratta di richiesta di cessazione del servizio Fastweb; inoltre risulta dal nostro sistema di gestione clienti che Fastweb abbia ricevuto la comunicazione da Sky di cessazione della componente Fastweb, come da allegato n. 1, dalla quale si evince la “data richiesta cessazione”, 26/06/2013, coerente con la data di richiesta disdetta; per quale motivo non abbia conseguentemente cessato di fatturare è

una questione di cui Sky non può esserne a conoscenza. Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale.

4. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Per quanto riguarda la richiesta a) "Il riconoscimento dell'avvenuta disdetta nel 2012 e la restituzione, oltre interessi dai singoli incassi al soddisfo, oltre alle somme indebitamente percepite dal 2013 in poi per un ammontare di 8.579,99 euro", la stessa può essere accolta e rimodulata nel quantum. Dalla documentazione depositata in atti, emerge quanto segue:

- l'istante ha inviato, in data 28.06.2013, una raccomandata a Sky Italia S.r.l. con la quale ha presentato "la disdetta del servizio di abbonamento internet con l'operatore Fastweb" e, successivamente, in data 14.10.2015 ha spedito a Sky Italia S.r.l. un'altra raccomandata con la quale ha manifestato la volontà di "disdire con effetto immediato la componente Fastweb inserita nell'abbonamento".

- la società Sky Italia S.r.l. ha ricevuto entrambe le disdette (cfr. ricevute raccomandate a/r), ma non ha dato comunicazione del loro contenuto alla società Fastweb S.p.A. che ha continuato a percepire i canoni da parte dell'istante sino al 25.10.2021.

Alla luce di quanto emerso, si rileva che la parte attrice ha agito in osservanza degli ex artt.4 e 7 delle "Condizioni generali di contratto per l'offerta home pack di Fastweb e Sky", e che la società Fastweb S.p.A. ha continuato a percepire i canoni da parte dell'istante. Sul punto, si richiama il costante orientamento Agcom che ha stabilito: "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico" (cfr. delibera 43/19/CIR) e il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/Cons, ed in particolare l'art.8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato. Ne consegue che le fatture emesse successivamente (l'istante versa in atti le fatture emesse dopo il recesso), sono da considerarsi illegittime e i relativi importi da

stornarsi”. Pertanto, la richiesta di rimborso delle “somme indebitamente percepite”, a seguito di disdetta, può essere accolta.

In merito al quantum, si specifica quanto segue: l’utente ha chiesto il rimborso “per un ammontare di 8.579,99 euro” e lo stesso ha depositato, nel fascicolo documentale, gli estratti conto rilasciati dalla Banca Intesa San Paolo. In riferimento ai documenti bancari si rileva che gli stessi, per il periodo dal 28.06.2013 al 27.10.2019, non riportano dettagliatamente la quota corrisposta a favore di Fastweb S.p.A. Pertanto, la richiesta di rimborso degli importi non può essere accolta, così come calcolata nel formulario e nelle controdeduzioni da parte del ricorrente, in quanto l’Autorità non ha la possibilità di individuare, in modo dettagliato e in riferimento al periodo 2013-2019, l’ammontare delle quote accreditate a favore di Fastweb S.p.A. Tuttavia, l’Autorità può riconoscere all’istante, in via equitativa e in applicazione del principio del favor utentis, un importo di €. 3.000,00. L’Autorità, al tempo stesso, non ha la possibilità di imputare alcun importo in capo a Sky Italia S.r.l. poiché la richiesta di restituzione dei canoni, avanzata dall’istante, è rivolta a Fastweb S.p.A.

Inoltre, per quanto riguarda il periodo dal 25.02.2020 al 25.10.2021, gli estratti conto riportano in modo dettagliato le somme corrisposte a favore di Fastweb S.p.A. per un totale di €. 1.050,00 (€. 557,20 anno 2020; €.492,80 anno 2021), pertanto l’Autorità può riconoscere il rimborso di tale somma a favore dell’istante. Alla luce di quanto emerso, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere all’istante un rimborso totale di €. 4.050,00, (€. 3.000 più €. 1.050), per il periodo 2013-2021, nonché lo storno dei seguenti importi: €. 49,28 M02912xxxx emessa 1/11/2021; €. 49,28 M03371xxxx emessa 1/12/2021; €. 52,78 M00288xxxx emessa 1/1/2022 in quanto richiesti in un periodo successivo alla disdetta, precisamente in data 25.02.2022.

Per quanto riguarda la richiesta b) “€ 2.000,00 a titolo di spese legali”, la stessa non può essere accolta poiché, secondo il costante orientamento dell’Autorità garante (ex multiplis delibere n.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20 CIR), 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.

Per quanto riguarda la richiesta c) “ed € 500,00 a titolo di indennizzo”, la stessa non può essere accolta per i motivi di seguito specificati. Nessun indennizzo può essere riconosciuto per la ritardata lavorazione del recesso e/o disdetta. In merito, la giurisprudenza Agcom specifica che non è applicabile per analogia l’indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (cfr. Agcom 126/17/CIR). In particolare, l’Autorità afferma che “la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell’operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo”. Ulteriormente, per consolidata prassi, si ritiene che in tale ipotesi, lo storno/rimborso della fatturazione sia di per sé sufficiente a compensare il disagio arrecato. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra R. Fxxx nei confronti della società Fastweb Spa, che, pertanto è tenuta a:

- pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €. 4.050,00 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo.
- stornare la somma di €.151,34 in riferimento alle seguenti fatture: M02912xxxx emessa 1/11/2021 €.49,28; di M03371xxxx emessa 1/12/2021 €.49,28; M00288xxxx emessa 1/1/2022 €.52,78.

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 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, **16/6/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to