

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX Manuelli
/Fastweb XXX / Sky Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 341 del 27 agosto 2014 con cui il Sig. XXXXXX Manuelli chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) e Sky Italia XXX (di seguito, per brevità, Sky Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 16 settembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

DELIBERAZIONE
n. 165 del 16 novembre 2015

controversia e la successiva comunicazione del 4 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 febbraio 2015;

UDITI l'istante ed il solo operatore Fastweb, vista l'assenza dell'operatore Sky Italia;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante lamenta nei confronti di Fastweb il ritardo nel trasloco della propria utenza di tipo *consumer* e, nei confronti di Sky Italia, di non aver potuto fruire per un periodo indeterminato dei servizi forniti da detto gestore.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 24 ottobre 2013, la parte istante, titolare dell'abbonamento denominato "*Sky e Fastweb Home Pack*", inoltrava ai gestori convenuti una richiesta di trasloco della propria linea e dei servizi voce, connessione dati e visione dei programmi *pay tv* ad essa associati, dal proprio precedente indirizzo sito in Via XXX XXXXXXXXXXXX, Scandicci al nuovo indirizzo di Via XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, Scandicci.

Il trasloco veniva tempestivamente espletato solo relativamente ai servizi di *pay tv* forniti da Sky Italia, mentre il servizio di telefonia e dati veniva attivato da Fastweb presso il nuovo indirizzo di via XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, Scandicci, dopo reiterati solleciti dell'utente, in data 18 giugno 2014.

Nelle more, il Sig. Manuelli pagava regolarmente tutte le fatture emesse congiuntamente ed in un unico documento contabile dagli operatori convenuti, ivi compreso l'importo relativo al servizio voce e dati, fruito, come detto, solo a far data dal 18 giugno 2014.

In data 22 luglio 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori convenuti, tentativo che, tuttavia, si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

nei confronti dell'operatore Fastweb:

1. "*indennizzo per il ritardo ingiustificato del trasloco linea per fonia e adsl sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente*";
2. "*rimborso di tutte le fatture pagate circa il periodo sopra evidenziato*";
3. "*indennizzo per la mancata e corretta informazione anche in relazione al recesso contrattuale*";

4. *“riconoscimento costi ulteriori sostenuti pari a euro 600,00”*;
5. *“copertura spese di procedura”*;

nei confronti dell'operatore Sky Italia:

6. *“rimborso canoni per il periodo di non visione”*.

In data 15 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Fastweb ha depositato la propria memoria difensiva con la quale ha dedotto, in particolare quanto segue: che il trasloco della linea, con i servizi di sua competenza alla stessa associati, era stato perfezionato in data 18 giugno 2014, dopo sette richieste inoltrate a Telecom Italia che quest'ultimo operatore aveva bocciato, come da schermate allegate; che le fatture erano state tutte emesse legittimamente per avere Fastweb continuato ad erogare i propri servizi in favore dell'istante; per quanto sopra, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Anche Sky Italia, in data 9 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, ha depositato la propria memoria difensiva con la quale: evidenziato che il Sig. Manuelli, già titolare di un abbonamento Sky, in data 22 marzo 2013 aveva attivato l'offerta *“Home Pack”* che prevedeva l'attivazione, da parte dell'operatore Fastweb, dei servizi di telefonia e internet ad un costo promozionale lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky; che la suddetta offerta è disciplinata da due distinti contratti entrambi regolati da apposite e separate condizioni di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta *“Home Pack”*, ferma restando la gestione separata dei servizi erogati da ciascun operatore; che il trasloco dell'impianto Sky era avvenuto in data 8 ottobre 2013; che le doglianze del Sig. Manuelli in relazione al ritardo nel trasloco della linea erano rivolte solo a Fastweb; che Sky ha sempre regolarmente erogato i propri servizi e che, di conseguenza, la richiesta di rimborso dei canoni Sky, avanzata dal cliente solo nell'istanza di definizione, era incomprensibile; per tutto quanto sopra anche Sky Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevato che le domande sopra riportate sub 1 (*“indennizzo per il ritardo ingiustificato del trasloco linea per fonia e adsl sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente”*), 3 (*“indennizzo per la mancata e corretta informazione anche in relazione al recesso contrattuale”*), 4 (*“riconoscimento costi ulteriori sostenuti pari a euro 600,00”*) e 6 (*“rimborso canoni per il periodo di non visione”*) sono inammissibili, trattandosi di domande nuove rispetto alle richieste contenute nell'istanza per il tentativo di conciliazione a suo tempo presentata, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso.

Al riguardo, dall'esame delle domande contenute nell'istanza presentata per il tentativo obbligatorio di conciliazione, si evince che l'utente, in quella sede, aveva chiesto soltanto l'*“attivazione servizio immediato”*, lo *“storno della morosità pendente”*, l'*“indennizzo per disagi eventuale perdita del numero pari a euro 600”* senza formulare alcuna richiesta di indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea e per la presunta mancata corretta informazione anche relativamente al recesso contrattuale. In detta sede non era stata neppure avanzata alcuna domanda di *“riconoscimento di costi sostenuti”* né di *“rimborso canoni per il periodo di non visione”*. Dette domande, proposte per

la prima volta nel presente procedimento di definizione, non possono pertanto essere oggetto di disamina nel merito.

Peraltro la domanda di *“riconoscimento di costi sostenuti”*, oltre ad essere del tutto generica ed imprecisata così come quella di rimborso dei canoni Sky per il periodo di asserita non visione – rispetto alla quale, in particolare, non vi è agli atti la deduzione di qualsivoglia ragione fondante la richiesta – esula dal contenuto vincolato della pronuncia che in questa sede può essere emessa, in quanto integrante una richiesta di risarcimento del danno sulla quale non si può qui provvedere.

Sotto questo profilo si ricorda infatti che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*, senza alcuna possibilità di pronunciarsi in merito a domande risarcitorie, riservate alla competenza esclusiva dell’autorità giurisdizionale ordinaria.

Nel merito.

Ammissibile e fondata nei termini che seguono risulta la domanda di storno dei corrispettivi relativi ai servizi voce e dati, contabilizzati nelle fatture emesse da Fastweb con riferimento al periodo dal 24 ottobre 2013 al 18 giugno 2014.

E’ incontestato, per effetto della concorde, documentata, deduzione dell’operatore Fastweb, rispetto a quanto segnalato dall’utente, che il trasloco della linea in questione è stato perfezionato in data 18 giugno 2014.

Per il periodo antecedente non si vede quindi come l’operatore convenuto possa sostenere di aver regolarmente erogato i servizi in questione, contabilizzando legittimamente gli addebiti nelle fatture emesse e documentate agli atti dalla parte istante, le quali si riferiscono tutte all’abitazione di via XXXXXXXX XXXXXXXXXX.

Ad ogni buon conto, poiché le deduzioni in argomento di Fastweb (*“Relativamente alla richiesta di rimborso delle fatture emesse si evidenzia che le stesse sono state tutte emesse legittimamente da Fastweb la quale, in costanza di relazione contrattuale e nelle more del trasloco ha continuato ad erogare i propri servizi in favore dell’istante”*- pag 4 memoria Fastweb), possono lasciare presumere che vi possa esser stata da parte di Fastweb, erogazione di servizi presso la precedente abitazione dell’utente sita in Via XXXXXXXX XXXXXXXXXX, Scandicci, si rileva, in ogni caso, che, relativamente al riparto dell’onere probatorio, con specifico riferimento al caso di contestazione della bolletta telefonica, la giurisprudenza ha affermato che l’operatore ha l’onere di fornire la dimostrazione della corrispondenza delle registrazioni in essa riportate a quelle del contatore centrale, avvalendosi di qualsiasi mezzo, come i tabulati e le rilevazioni fotografiche mensili del contatore medesimo (Cass., sent. n. 10313/2004 e Cass. sent. n. 17041/2002).

Anche l’Agcom ha, al riguardo, precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In base ai principi esposti, incombeva dunque all’operatore convenuto l’onere di fornire la prova

DELIBERAZIONE
n. 165 del 16 novembre 2015

della debenza degli importi addebitati all'utente e di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura.

In mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria, che Fastweb non ha fornito, deve pertanto ritenersi illegittimo l'addebito effettuato dal gestore alla parte istante per il traffico voce e dati la cui esigibilità non è stata provata nell'*an* e nel *quantum*.

In accoglimento della domanda avanzata sub 2 dal sig. Manuelli va conclusivamente disposto il rimborso di tutti gli importi pagati dall'utente a Fastweb in relazione al servizio voce e dati, contabilizzati nelle fatture emesse relativamente al periodo intercorso dal 24 ottobre 2013, data della richiesta di trasloco, al 18 giugno 2014.

In ragione del parziale accoglimento delle domande avanzate dalla parte istante si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della stessa la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS, da porsi a carico di Fastweb.

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione della spese di procedura tra la parte istante e l'operatore Sky Italia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

1) il rigetto dell'istanza avanzata in data 27 agosto 2014 dal Sig. XXXXXX Manuelli nei confronti dell'operatore Sky Italia XXX con compensazione delle spese di procedura;

2) in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 27 agosto 2014 dal Sig. XXXXXX Manuelli nei confronti di Fastweb XXX, che l'operatore provveda:

- a) al rimborso di tutti gli importi pagati dall'utente in relazione al servizio voce e dati, contabilizzati in tutte le fatture emesse da detto gestore relativamente al periodo dal 24 ottobre 2013 al 18 giugno 2014;
- b) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla parte istante, della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

DELIBERAZIONE
n. 165 del 16 novembre 2015

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2) lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini