

**DELIBERA 014/2022/CRL/UD DEL 17/01/2022**

**E. Cxxx / FASTWEB / SKY  
(LAZIO/D/602/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17/01/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza DEL Sig. E. Cxxx di cui al Prot. D2702 del 16.05.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare dell’utenza telefonica 06455xxxxx (codice cliente Sky n. 16020938 e codice cliente Fastweb 7709622), ha concluso il 16/06/2016, dietro registrazione vocale, un abbonamento residenziale cd Home Pack con Sky e Fastweb. Tra i servizi inclusi, vi era “Sky Sport” con la visione in chiaro della Uefa Champions League e della Coppa America 2016. Ma sin da subito, l’utente ha segnalato dei disservizi, sia in data 16/09/2016 che in data

17/05/2017, recedendo dal contratto in questione per evidente inadempimento contrattuale e per non aver mai consegnato la registrazione vocale con cui il contratto è stato concluso. A recesso accettato è seguita l'illegittima fatturazione per recesso anticipato.

Con l'istanza di conciliazione, l'utente ha richiesto: la ripetizione dell'indebito pagamento per euro 842,86 per inadempimento contrattuale non contestato, importo pari ai canoni interamente versati fino al recesso, nonché per quelli addebitati illegittimamente; il pagamento di euro 500,00 a titolo di indennizzo per il disagio arrecato

L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Con l'istanza di definizione, l'utente ha richiesto:

- a) la restituzione di euro 842,86 pari ai canoni versati per inadempimento contrattuale,
- b) il pagamento di euro 500,00 a titolo di indennizzo per medesime violazioni (art.11 c.1 del Reg. Indennizzi),
- c) condanna al pagamento di euro 300,00 per spese legali.

A supporto della proprie pretese l'istante ha prodotto:

- missiva a Fastweb via fax del 16/09/2016 con il relativo report;
- raccomandata a Fastweb a/r del 17/05/2017 con le ricevute;
- raccomandata a/r a Sky del 19/09/2017 con ricevute dalle quali si evince la consegna avvenuta il 26/09/2017;
  - reclamo via fax a Sky del 05/01/2018 con report ;
  - fattura di riepilogo Home Pack n.927331755 - dal 29/10/2017 al 10/11/2017 di euro 91,22;
  - fattura di riepilogo Home Pack n. 927897919 - dal 26/11/2017 al 11/12/2017 di euro 64,06;
  - fattura di riepilogo Home Pack n.928332707 – dal 24/12/2017 al 08/01/2018 di euro 98, 79,
  - mail di Fastweb del 26/09/2017 di avvenuta ricezione della richiesta di chiusura del contratto;
  - segnalazione via email a Fastweb del disservizio del 30/10/2017;
  - fattura di riepilogo Home Pack n.918865720 – dal 05/07/2016 al 11/07/2016 di euro 108,13,
  - fattura di riepilogo Home Pack n.919350829 - dal 05/08/2016 al 09/08/2016 di euro 32,40;
  - fattura di riepilogo Home Pack n. 919837720- dal 05/09/2016 al 09/09/2016 di euro 26,57;
  - fattura di riepilogo Home Pack n.920684307 - dal 05/10/2016 al 09/10/2016 di euro 24,99;

- fattura di riepilogo Home Pack n.921178709 – dal 05/11/2016 al 09/11/2016 di euro 30,80;
- fattura di riepilogo Home Pack n.921687870 -dal 05/12/2016 al 12/12/2016 di euro 24,99;
- fattura di riepilogo Home Pack n.922193574- dal 05/01/2017 al 10/01/2017 di euro 39,98;
- fattura di riepilogo Home Pack n.922702825 –dal 05/02/2017 al 09/02/2017 di euro 24,99;
- fattura di riepilogo Home Pack n.923234541 - dal 05/03/2017 al 09/03/2017 di euro 25,78;
- fattura di riepilogo Home Pack n.923725787 –dal 05/04/2017 al 10/04/2017 di euro 28,13;
- fattura di riepilogo Home Pack n.924274490- dal 05/05/2017 al 09/05/2017 di euro 31,88;
- fattura di riepilogo Home Pack n.924740550- dal 05/06/2017 al 12/06/2017 di euro 30,68;
- fattura di riepilogo Home Pack n.925235544 - dal 05/07/2017 al 10/07/2017 di euro 43,65;
- fattura di riepilogo Home Pack n.925800554 - dal 05/08/2017 al 09/08/2017 di euro 71,94;
- fattura di riepilogo Home Pack n.92629580- dal 01/09/2017 all'11/09/2017 di euro 72,70;
- fattura di riepilogo Home Pack n.926824845 -dal 01/10/2017 al 13/10/2017 di euro 69,97;.
- fattura di riepilogo Home Pack n.927331755 - dal 29/10/2017 al 10/11/2017 di euro 91,22;
- movimenti carta di credito con pagamenti a Sky effettuati in data 08/01/2018 (€ 98,79), 13/09/2017 (€ 72,70), 13/10/2017 (€ 69,97), 10/11/2017 (€ 91,22), 12/12/2017 (€ 64,06);
- verbali negativi del tentativo obbligatorio di conciliazione del 06/04/2018 con Fastweb e del 16/05/2018 con Sky.

Con memoria di replica del 30/07/2018, l'istante ha contestato la ricostruzione dei fatti fornita da Fastweb e ha reiterato le medesime domande.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb**

In data 04/02/2019, l'utente in sede di definizione ha raggiunto un accordo transattivo con il gestore Fastweb, il quale ha proposto la somma omnia di euro 300,00 a tacitazione di ogni pretesa.

### **3. La posizione di Sky**

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. 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.

### **4. Motivi della decisione**

In via preliminare, si deve dichiarare cessata la materia del contendere, con contestuale estromissione dal presente procedimento, con l'operatore Fastweb giusta accordo del 04/02/2019 presso il Corecom Lazio.

Per tale ragione, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti di Fastweb non possono essere accolte e si deve, altresì, ritenere non contestata la ricostruzione dei fatti contenuta nell'istanza di definizione dalla parte.

Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte per le motivazioni che seguono.

Parte istante, ha lamentato la mancata visione di eventi calcistici a seguito di un malfunzionamento, ed ha inoltrato recesso per tale disservizio con raccomanda a/r datata 19/09/2017. Prima del formale recesso, aveva inviato reclamo in data 17.5.2017.

L'operatore, pertanto, è stato reso edotto del malfunzionamento mediante raccomandata a/r del 17.5.2017; sono state prodotte le fatture relative al periodo in contestazione ed è stata data prova dell'avvenuto pagamento dei canoni relativi al medesimo.

Ciò posto, si richiama 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 e, da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677, 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.

Le richieste formulate dall'istante, pertanto, devono essere valutate e considerate in base ai principi illustrati ed in considerazione del fatto che il Gestore SKY non ha depositato difese.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'operatore ed in favore dell'utente un indennizzo per malfunzionamento del servizio da calcolarsi, ai sensi dell'art.5 del Regolamento

indennizzi, dalla data del reclamo del 17.5.2017 ai trenta giorni successivi al recesso del 19.9.107 per 155 gg e per un totale di € 775,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Vanno, altresì, rimborsate allo stesso le somme relative ai canoni corrisposti nel periodo indicato.

Tanto premesso,

### **IL COMITATO DELIBERA**

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'istante.
2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a rimborsare all'istante la somma indebitamente prelevata nel periodo dal 17.5.2017 alla data di cessazione del contratto nonché a corrispondere la somma di € 775,00 a titolo di indennizzo ex art. 5 del regolamento di cui all'Allegato "A" Deliberazione 73/11/CONS oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
3. La società SKY ITALIA xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/01/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi                      F.TO

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini