

**DELIBERA N. 41/2020**

**XXX / SKY ITALIA E FASTWEB X  
(GU14/127357/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di MONTI del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0224976 del 24/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb X e di Sky Italia (di seguito Fastweb e Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 24/05/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21/05/2019), quanto segue. Intestatario di contratto Home Pack stipulato con Sky e Fastweb, alla scadenza contrattuale inviava disdetta mediante raccomandata; Sky e Fastweb tuttavia continuavano ad emettere fatture, saldate in quanto l'addebito era su carta di credito. Riusciva a disdire la carta di credito ma i gestori continuavano a fatturare. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) conferma cessazione contrattuale; 2) storno fatture insoluto (circa 90€); 3) rimborso fatture emesse successive alla disdetta per un totale di euro 186.56; 4) indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, emissione fatturazione indebita, ritardata lavorazione della disdetta; 5) rimborso spese di procedura.

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

Fastweb, con memoria in data 18/07/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Rispetto alla contestazione, da parte dell'istante, circa la mancata gestione della comunicazione di recesso inviata data 13/06/2018, si precisa di avere recepito la comunicazione di recesso e, conformemente a quanto stabilito dalle Condizioni generali di contratto, di avere cessato il contratto in data 14/07/2018, vale a dire decorsi i 30 giorni di preavviso previsti. Si evidenzia come ciò emerga chiaramente dalla fattura di chiusura emessa in data 01/08/2018 (doc. allegato), nella quale risultano accreditati gli importi successivi al 14/07/2018 addebitati anticipatamente nella fattura dell'1/07/2018. Ad ulteriore dimostrazione della tempestiva cessazione del contratto, si evidenzia altresì che nella fattura dell'1/09/2018 (doc. allegato) sono addebitati i costi per mancata riconsegna dell'apparato Fastweb. Si ribadisce pertanto come la posizione

contabile dell'istante risulti regolare e come non vi siano insoluti a carico del medesimo. Si precisa infine che in data 04/09/2018 è stato ricevuto reclamo dell'istante in merito a due fatture di importo pari ad euro 93,28 ricevute successivamente alla disdetta, al quale è stato fornito riscontro da Fastweb con comunicazione del 14/09/2018 e da Sky con comunicazione del 15/10/2018 (doc. allegati), nella quale si precisa, in particolare, che, per quanto riguarda la componente Sky, il contratto è stato cessato in data 03/10/2018 in quanto nella missiva di recesso si faceva riferimento alla sola componente Fastweb. Si richiede dunque di respingere ogni richiesta dell'istante, per quanto sopra detto, avendo fornito incontrovertibile prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei Servizi (allegate). Per quanto riguarda Sky, non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva; risulta solo riscontro al reclamo di cui sopra e fattura Sky/Fastweb emessa in data 01/08/2018, pari ad euro 93,28 (documentazione, peraltro, prodotta da Fastweb).

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, risultando agli atti essere già stata evasa da parte dei due operatori. Le richieste di cui ai punti 2) e 3) sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte. Si premette innanzitutto che l'offerta Sky e Fastweb è costituita da un insieme di servizi, ed, in particolare, dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società Fastweb e dai servizi televisivi forniti dalla società Sky, i quali vengono erogati in modo autonomo ed indipendente dalle due società sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto ed ulteriori documenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale, da ciò conseguendo come non vi sia in capo ai due gestori alcun obbligo informativo l'uno nei confronti dell'altro, ma, al contrario, vi sia assoluta autonomia delle rispettive posizioni nell'ambito del contratto e della sua esecuzione. Ciò premesso, nel merito della vicenda, agli atti risultano tre fatture: - fattura Fastweb emessa in data 01/08/2018, ammontante ad euro 37,08; - fattura Fastweb emessa in data 01/09/2018, ammontante ad euro 40,33; - fattura Sky/Fastweb emessa in data 01/08/2018, ammontante ad euro 93,28. Nella prima, risultano accreditati da Fastweb euro 22,07 relativi al periodo dal 14/07/2018 al 31/07/2018, non fruito dal cliente in quanto cessato appunto in data in data 14/07/2018 (conformemente a quanto stabilito dalle Condizioni generali di contratto, ovvero decorsi i 30 giorni di preavviso). Nella seconda, risultano addebitati da Fastweb euro 40,33 per non avere l'istante restituito, entro 45 giorni dalla data di disattivazione, gli apparati Fastweb in suo possesso, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto, circostanza non contestata dall'istante. Nella terza, risultano addebitati euro 93,28 per servizi Sky fruiti dal cliente nell'intero mese di agosto 2018. L'istante, nel succitato reclamo, fa poi riferimento ad una quarta fattura, anch'essa di importo pari ad euro 93,28, ricevuta il mese successivo, che tuttavia non risulta avere prodotta in atti. Ebbene, alla luce della documentazione prodotta, le richieste di storno e rimborso avanzate dall'istante non possono essere accolte in quanto nessuna responsabilità pare doversi imputare ai due operatori, i quali risultano avere fatturato correttamente gli importi richiesti: Fastweb per mancata restituzione degli apparati (euro 40,33), come da Condizioni generali di contratto (affermazione non contestata dall'istante); Sky per avere cessato il contratto solo in data 03/10/2018 (il che vale a giustificare l'emissione delle fatture di agosto e settembre 2018), in ragione del fatto che nella missiva di recesso si faceva riferimento alla sola componente Fastweb (secondo quanto riportato nella allegata

comunicazione di riscontro al reclamo dell'istante, affermazione anch'essa mai contestata dall'istante). Più in generale, le richieste avanzate non meritano, comunque, accoglimento anche in ragione del fatto che, oltre a non essere supportate da alcuna prova documentale fornita dall'istante (in ossequio all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.), risultano altresì formulate in modo del tutto indeterminato, limitandosi infatti ad una generica contestazione delle fatture ricevute, senza tuttavia specificare a quali voci contabilizzate sono, in particolare, riferite, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente imputazione di responsabilità a carico dei due operatori. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, trattandosi di fattispecie non previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta, stante l'esito finale della presente vertenza.

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di Monti nei confronti di Fastweb X e di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 19/03/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi