

**DELIBERA DL/017/17/CRL/UD del 20 febbraio 2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. CASILLO / SKY ITALIA XXX / FASTWEB XXX**

**(LAZIO/D/762/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 20 febbraio 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell’utente sig. S. Casillo del 15.9.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’utente ha introdotto la presente controversia lamentando la mancata attivazione del servizio Sky e la ritardata attivazione dei servizi Fastweb a valere sul contratto Home Pack stipulato il 3.3.2014; la mancata applicazione delle condizioni promozionali previste dal pacchetto e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza di definizione, l’utente ha lamentato che:

- in data 3.3.2014 aderiva al bundle Home Pack di Sky e Fastweb al costo promozionale di Euro 25,00/mese per 12 mesi; in sede di adesione veniva comunicato che Sky avrebbe attivato i servizi entro 48 ore e Fastweb entro 30 giorni.

- Fastweb attivava i servizi con ritardo, il 10.5.2014, mentre Sky non li attivava affatto.

- sollecitato il servizio clienti Sky, veniva a sapere che l'ordine era stato annullato per proprie presunte responsabilità, e pertanto inviava un reclamo formale via fax il 20.5.2014 col quale reiterava la richiesta immediata dei servizi Sky, allegando copia del contratto; seguiva sollecito del 7.7.2014.

- l'utente, suo malgrado, riceveva fatture Fastweb di importo superiore a quanto previsto dal contratto e quindi prontamente contestate; pertanto, si risolveva a richiedere l'attivazione di una nuova offerta Bundle per fruire della promozione, anziché vedersi addebitare il costo del servizio Fastweb a Euro 90/mese.

- visto il perdurare dell'inadempimento, l'utente inviava formale comunicazione di risoluzione contrattuale, restituendo anche il router.

Alla luce di quanto esposto, l'utente richiedeva:

a Fastweb

- 1) Storno integrale dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero crediti
- 2) Rimborso degli importi addebitati per euro 168,92
- 3) Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce + adsl dal 3.4.2014 al 10.5.2014 ex art.3.1 Allegato A alla Delibera Indennizzi ( Euro 570,00)
- 4) Indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto dal 10.5.2014 al 28.11.2014 (data invio disdetta) ex art 8.2 Allegato A alla Delibera Indennizzi ( Euro 202,00)
- 5) Omesso riscontro al reclamo del 7.7.2014 sino al 6.7.2015 (udienza di conciliazione) ex art.11 Allegato A alla Delibera Indennizzi ( euro 300,00)

A Sky

- 1) Mancata attivazione del servizio dal 6.3.2014 al 28.11.2014 ( data invio disdetta) ex art.3.1 Allegato A alla Delibera Indennizzi ( Euro 2.002,50)
- 2) Omesso riscontro al reclamo del 20.5.2014 sino al 6.7.2015 (udienza di conciliazione) ex art.11 Allegato A alla Delibera Indennizzi ( euro 300,00)

Oltre spese di procedura

## **2. La posizione del gestore Fastweb**

L'utente aveva sottoscritto una richiesta di abbonamento "Bundle" Sky e Fastweb in data 3.3.2014, al canone promozionale di 25 Euro al mese per 12 mesi.

Fastweb si è attivata immediatamente per l'attivazione della linea che, tuttavia, in data 21 marzo ha trovato una bocciatura da parte di Telecom Italia; l'attivazione è poi andata a buon fine il 6.5.2015 ( Schermate Eureka depositate).

A mente dell'art.4.1 delle c.g.c., l'attivazione dei servizi deve avvenire entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 gg. dalla ricezione della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb. Posta la disponibilità di 60 giorni per l'attivazione, il supposto ritardo sarebbe soltanto di 3 giorni ovvero dal 4 al 6 maggio 2015, tenuto conto peraltro che detto ritardo è imputabile a Telecom Italia per la bocciatura del 21.3.2014.

Quanto alla presunta, mancata applicazione della promozione Home Pack, ai sensi dell'art.2 (Attivazione dei servizi e recesso entro 10 giorni), è noto che l'offerta c.d. "Home Pack" è valida ed efficace solo all'attivazione del secondo servizio costitutivo dell'offerta medesima (Sky o Fastweb) e che con la sottoscrizione dell'offerta, il cliente accetta espressamente che nell'evenienza della mancata attivazione di una delle due componenti, l'offerta Home Pack decade e, in virtù della sottoscrizione di due distinti contratti, il servizio attivato proseguirà alle condizioni economiche per lo stesso previste, salva facoltà di recesso.

Quindi, non avendo Sky attivato il proprio servizio, Fastweb ha legittimamente applicato la propria tariffa a prezzo pieno (Euro 45,37/mese), circostanza nella piena conoscenza del cliente che ha egli stesso prodotto il contratto.

Anche dal tenore del reclamo del 7.7.2014, è possibile evincere tale consapevolezza che la promozione fosse legata alla esecuzione di entrambe le prestazioni, alla mancata esecuzione di una delle quali, l'utente ben poteva esercitare il previsto recesso. La disdetta è pervenuta invece dopo sei mesi dall'inizio dell'erogazione dei servizi Fastweb con relativa fatturazione non onorata dal cliente. Il contratto veniva regolarmente chiuso a seguito di disdetta, il 16.2.2015.

Chiedeva pertanto il rigetto delle domande nei propri confronti.

### **3. La posizione dell'operatore Sky**

L'operatore, con memoria di costituzione precisava che la promozione Home Pack consente la fruizione di condizioni agevolate a chi stipula congiuntamente due distinti contratti con Sky e Fastweb, restando tuttavia le prestazioni dei suddetti operatori del tutto autonome.

Quanto alla posizione specifica di Sky, precisava che nessun vincolo contrattuale si era perfezionato tra l'istante e l'operatore e pertanto alcuna obbligazione era stata assunta da quest'ultimo, posto che l'art. 2.1 delle c.g.c Sky, prevede che la proposta di abbonamento si intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della smart card, contestualmente alla consegna della stessa; Sky infatti si riserva il diritto di rifiutare la proposta, in presenza di un giustificato motivo, entro 25 giorni dall'attivazione della smart card, dandone comunicazione all'abbonato.

Nel caso di specie, alla proposta di abbonamento cui è stato attribuito il codice cliente n.15169153, non ha mai fatto seguito la consegna della smart card, né degli apparati e pertanto il contratto non si è mai perfezionato, tant'è che nella schermata di software gestionale Sky (Siebel), l'ordine risulta in stato di "annullato"; conseguentemente non è mai stata emessa fatturazione a debito dell'istante.

In relazione ai motivi che hanno originato l'annullamento, chiariva che era stato l'utente stesso a rimandare l'intervento anche in occasione del contatto telefonico del 6.3.2014; a più di un mese di distanza dalla sottoscrizione, a fronte del perdurare dell'indisponibilità dell'utente, la posizione era stata annullata.

Occorre poi considerare che è sempre interesse dell'operatore attivare un contratto e che solo una manifestazione di perdita di interesse da parte del cliente può ragionevolmente giustificare un'operazione di annullamento di un contratto.

A fronte pertanto di un contratto non perfezionatosi, a nulla rilevava il successivo reclamo dell'utente, visto che la posizione era stata annullata già il 1.4.2014

Comunque, a seguito del suddetto reclamo del 20.5.2014, gli operatori del servizio clienti cercavano di contattare per le vie brevi l'utente per informarlo di non poter dar seguito alla sua richiesta ma che, semmai, era necessario stipulare un nuovo contratto; ma il cliente risultava sempre irreperibile.

Nel richiedere pertanto il rigetto delle domande, reiterava la proposta già offerta in udienza di conciliazione di euro 200,00, a mero titolo conciliativo.

#### **4. La replica dell'utente**

Con repliche tempestivamente depositate l'utente contestava quanto argomentato dai due gestori.

Sky non aveva fornito alcuna prova di aver dato esecuzione al contratto, confermando invece di non aver mai attivato i servizi e non provando in alcun modo la presunta rinuncia alla prestazione da parte dell'utente, peraltro ammettendo la ricezione di un reclamo ai fini dell'attivazione; né risulta provata la riferita attività del servizio clienti volta ad accertare le intenzioni dell'utente in ordine alla pretesa prestazione.

Quanto all'applicazione dell'art.2.1 delle c.g.c. Sky, che consentirebbe esclusivamente all'operatore la scelta se e quando perfezionare un contratto, ne segnalava la vessatorietà e conseguente nullità ai sensi del combinato disposto degli art. 33 e 36 del Codice del Consumo, anche e viepiù in considerazione della contraddittorietà della stessa clausola contrattuale laddove prevede, altresì, un tempo massimo di 25 giorni per l'operatore ai fini della comunicazione di un eventuale impedimento ostativo all'efficacia del contratto, in presenza di un giustificato motivo. In estremo subordine, persino il richiamo a tale disposizione contrattuale sarebbe inapplicabile al caso di specie, posto che per effetto della stessa, la mancata attivazione della smart card implica mancata presa visione ed accettazione delle condizioni contrattuali, ivi compresa quella citata.

#### **5. Inammissibilità delle repliche successive**

Preso atto che l'utente non ha depositato memorie nei primi termini, le controparti, ai sensi del regolamento di rito, non hanno facoltà di replica; pertanto tutti gli atti di parte depositati successivamente alle repliche dell'utente del 3.1.2015, sono inammissibili e pertanto stralciate.

#### **6. Motivi 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.

##### **6.1 Sulla ritardata/mancata attivazione dei servizi**

Deduce l'utente che, a fronte della stipula contrattuale del 3.3.2014, Sky non ha mai attivato il servizio.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, 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 e da ultimo Cass. Il 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.

L'utente ha adempiuto all'onere sullo stesso incumbente mediante deposito del contratto Sky e Fastweb, c.d Offerta "Home Pack".

Spettava dunque a Sky provare di aver adempiuto attivando i servizi, o dimostrando che il mancato adempimento non sia ad esso imputabile o, come nel caso di specie, sia dipeso dalla rinuncia dell'utente all'esecuzione della prestazione.

Si premette che non appare condivisibile, oltretutto contraddittoria, l'impostazione difensiva di Sky, che da una lato, condizioni contrattuali alla mano ( art.2.1), contesta la sussistenza del vincolo contrattuale in ragione di una formale, insindacabile volontà del gestore di procedere al suo perfezionamento o meno, mentre dall'altro necessita di giustificare il mancato adempimento all'obbligazione -assunta- in funzione di una asserita rinuncia dell'utente, motivando un altrettanto formale e generale interesse economico all'attivazione.

Quanto al primo aspetto, per quanto si tratti di una pronuncia di non stretta pertinenza rispetto al tipo di cognizione e finalità del presente procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il tenore del richiamato art.2.1 lascia più di qualche dubbio circa la sua conformità alla tutela approntata a tutela del consumatore dal legislatore (Codice del Consumo) e dalla stessa Autorità di Regolazione (delibera 179/03/CSP); ciò sia in quanto tendente "ad escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista ex art.33 b) del C.d.C." – in tal senso è condivisibile l'ipotesi di vessatorietà della clausola in questione formulata dall'utente- , sia perché non indica i tempi massimi del collegamento iniziale ex art.5 , comma 2, lett b) punto ii Allegato A Del 179/03/CSP , visto che i 25 giorni per comunicare il giustificato motivo di rifiuto della proposta decorrebbero sempre dall'attivazione della smart card .

Tuttavia, anche senza voler entrare nella questione della vessatorietà della disposizione in questione, ma anche solo attenendosi alla disciplina contrattuale vigente all'epoca della stipula (marzo 2014), pare palesemente confermata la contraddittorietà del citato articolo con la stessa Carta Servizi dell'operatore coeva alla stipula (versione valida dal 22 luglio 2013 e fino al 13 giugno 2014) laddove testualmente recita : Art.3 Attivazione e durata : 3.2 *La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione del Servizio e comunque quando siano decorsi 25 (venticinque) giorni dalla ricezione da parte di Sky della Richiesta di Abbonamento a condizione che l'Abbonato sia in possesso di un Apparato già abilitato ai Servizi del Fornitore di Servizi e Sky non abbia, nello stesso termine,*

*rifiutato la proposta dandone comunicazione all'Abbonato....”*

Orbene è la stessa carta servizi a prevedere un silenzio assenso all'attivazione, decorsi 25 giorni dalla ricezione della proposta, in modo del tutto ragionevole e conforme alle prescrizioni della Delibera 179/03/CSP.

Ma vi è di più .

Non sfugga dell'esame stesso delle condizioni generali dell'Home Pack, il palese contrasto delle condizioni di efficacia della facoltà di recesso/ripensamento dall'offerta entro i primi dieci giorni, rispetto alla richiamata clausola ex art.2.1 delle condizioni Sky, dove , nell'interpretazione del gestore, la condizione di certezza sull'assunzione o meno dell'obbligazione da parte del medesimo non può avvenire a data certa.

Invece, l'art. 2 c.g.c. Offerta Home Pack così recita:” 2.1. *Il contratto per i Servizi Fastweb e il contratto per i servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio Fastweb e Sky. L'Offerta Home Pack sarà valida ed efficace per i Clienti con l'attivazione del secondo servizio costituente l'Offerta Home Pack.* 2.2. (...); 2.3 (...); 2.4 *Resta inteso che in caso di recesso esercitato entri i primi 10 giorni dall'attivazione di ciascun servizio .... Il Cliente sarà sempre tenuto a corrispondere i consumi effettuati ed eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivi per i servizi di cui abbia usufruito..... Inoltre in caso di recesso entro 10 giorni dall'attivazione del secondo servizio .... oppure dalla comunicazione di mancata attivazione del secondo servizio a causa di ostacoli tecnici , amministrativi o di altra natura ... il cliente sarà tenuto a corrispondere per il primo servizio attivo, i consumi effettuati ed i corrispettivi..... “*

E' di solare evidenza l'esigenza postulata anche da quest'ultima disposizione contrattuale di collegare l'effetto di scioglimento dal vincolo contrattuale ad una comunicazione espressa da parte di ciascuna delle due parti ( o recesso o comunicazione di impossibilità di attivazione), senza le quali ciascuna di esse resterebbe ancorata alle reciproche obbligazioni *ad libitum*.

Pertanto dall'esame sistematico delle disposizioni- di vario rango- richiamate, si ritiene non sostenibile la prospettazione del gestore a non ritenersi vincolato ad una proposta di abbonamento in assenza di qualsivoglia manifestazione di volontà, né espressa né tacita, salvo poi, contraddittoriamente a tale tesi, richiamare la circostanza di una rinuncia dell'utente, solo riferita e non provata; anzi, smentita dal tenore letterale del reclamo ricevuto il 20.5.2014.

Sussistendo l'inadempimento contrattuale, si riconosce all'utente il diritto all'indennizzo per la mancata attivazione del contratto, dalla stipula del 3.3.2014 , detratti i 25 giorni utili alla comunicazione di eventuale motivo ostativo all'attivazione, ex art 3.2 Carta Servizi Sky e fino alla comunicazione della disdetta del 28.11.2014. Spetta perciò all'utente, ai sensi dell'art.3.1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, la somma di Euro 1. 837,50.

Quanto al ritardo nell'attivazione dei servizi Fastweb, richiamato il succitato criterio di riparto probatorio, spettava a Fastweb dimostrare di aver adempiuto nei tempi previsti o che il ritardo fosse dovuto a causa ad esso non imputabile.

Nella fattispecie, Fastweb ha depositato schermate di sistema Eureka, che mostrano essere stata richiesta a Telecom l'attivazione di una nuova linea (attivazione ULL + LNA) con ordine tempestivo del 5.3.2014 e DES fissata al 13.3.2014; che tale ordine è stato bocciato da Telecom il 21.3.2014 con causale rifiuto : “KO per annullamento da OLO”.

Non può dunque essere condivisa la tesi della imputabilità del ritardo al terzo (Telecom), né

tantomeno la tempistica di 60 giorni utili all'attivazione invocata ex art 4.1 delle c.g.c., in quanto non è stata in alcun modo provata l'attività di verifica tecnica propedeutica all'attivazione, né tantomeno il suo esito positivo, che peraltro quand'anche ci fosse stato, non avrebbe generato il KO di cui sopra; l'ordine è poi stato risottomesso da Fastweb in data 4.4.2014 con DES al 14.4.2014; tale DES è stata poi rimodulata 2 volte, senza provarne alcuna informativa resa all'utente, con definitivo espletamento di attivazione il 6.5.2014.

Da quanto sopra si ritiene che Fastweb sia responsabile per ritardata attivazione dei servizi (voce + adsl), dal 2.4.2014 ( 30 giorni dalla stipula) fino a tutto il 14.4.2014 ( data della DES non rimodulata ) ai sensi dell'art.3.1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per Euro 180,00; dal 15.4.2014 al 6.5.2014 Fastweb è responsabile ai sensi dell'art.3.2 per non aver adempiuto ai propri obblighi informativi circa le difficoltà occorse all'attivazione ( rimodulazioni DES) per Euro 157,50 ( un onere informativo).

Nessun rimborso o storno può essere riconosciuto sulla fatturazione Fastweb, a fronte di un servizio attivato ed erogato sulla componente telefonica di pertinenza, regolata dal singolo contratto sottoscritto, anche in assenza di attivazione della seconda componente. A mente del già citato art. 2.1 c.g.c Home Pack infatti *“Il contratto per i Servizi Fastweb e il contratto per i servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio Fastweb e Sky. L'Offerta Home Pack sarà valida ed efficace per i Clienti con l'attivazione del secondo servizio costituente l'Offerta Home Pack. 2.2. (...); 2.3 Nel caso di decadimento dell'Offerta Home Pack così come previsto dall'art. 2.2, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente.... prende atto e accetta che il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recesso secondo quanto disposto dalle condizioni (...); 2.4 Resta inteso che in caso di recesso esercitato entro i primi 10 giorni dall'attivazione di ciascun servizio .... Il Cliente sarà sempre tenuto a corrispondere i consumi effettuati ed eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivi per i servizi di cui abbia usufruito (...).*

Resta salvo lo storno di quanto fatturato da Fastweb successivamente alla data di efficacia della disdetta (28.12.2014).

## **6.2 Sull'applicazione di un piano tariffario non richiesto.**

Sulla base delle stesse disposizioni contrattuali testè citate, non è accoglibile la domanda di indennizzo per applicazione da parte di Fastweb di un piano tariffario difforme dalla promozione Home Pack, considerata la decadenza della stessa, per effetto della sola attivazione della componente Fastweb.

Di tale circostanza peraltro l'utente era consapevole, come dal medesimo ammesso, considerata la sua volontà di stipulare un nuovo contratto Home pack al fine di poter fruire della tariffa scontata.

## **6.3 Sulla mancata risposta ai reclami.**

E' in atti un reclamo inoltrato via fax a Sky per lamentare la mancata attivazione del 20.5.2014 cui non è seguita risposta, né accoglimento per fatto concludente mediante attivazione.

Con reclamo del 7.7.2014, indirizzato ad entrambi i gestori, l'utente riferiva di aver ricevuto risposta scritta da Sky al precedente reclamo, con la quale la mancata attivazione veniva

attribuita ad un suo presunto rifiuto ad effettuare l'intervento; contestava recisamente tale circostanza, insistendo per ottenere chiarimenti da Sky; contestualmente informava i gestori di aver revocato l'addebito automatico onde non dover pagare costi non giustificati per il venir meno dell'offerta.

Considerata la contestazione sulla prima risposta ottenuta da Sky, il reclamo si considera inevaso da detta seconda comunicazione; diversamente, non si ravvisano profili di natura interlocutoria nei confronti di Fastweb.

La domanda è fondata.

Rileva, nel caso di specie, il disposto dell'Articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque in quello non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

In particolare, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'Utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, a carico di Sky, per la mancata risposta al reclamo del 7.7.2014, (detratti 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi), dal 6.8.2014 fino all'invio della disdetta (28.11.2014), successivamente alla quale l'operatore non può più ritenersi obbligato a rispondere stante la manifestata carenza d'interesse al proseguimento del rapporto. Così, per un importo di Euro 114,00.

## **7. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese e delle proposte conciliative, si ritiene congruo disporre a carico di Sky il pagamento della somma di Euro 200,00 ed a carico di Fastweb la somma di Euro 50,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

## DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del Signor S. Casillo nei confronti delle società Sky Italia XXX e Fastweb XXX
2. La società Sky è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. Euro 1.837,50 (milleottocento trentasette/50=) a titolo di indennizzo per mancata attivazione ex art.3, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
4. Euro 114,00. (cento quattordici /00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
5. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
6. 337,50 ( trecento trentasette/50) a titolo di indennizzo ex art.3, comma 1 e comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
7. La società Fastweb è, inoltre, tenuta a stornare ogni eventuale fatturazione successiva al dicembre 2014.
8. Sky Italia XXX e Fastweb XXX sono tenuti a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
9. 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.
10. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
11. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, li 20/02/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto