

DELIBERA n°_103_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA, SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/406402/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/10/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 18/03/2021 acquisita con protocollo n. 0133856 del 18/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti degli operatori Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) e Fastweb S.p.A. l'applicazione e/o modifica delle condizioni contrattuali rispetto a quelle pattuite, l'errata fatturazione nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato, quanto segue:

- di aver stipulato un contratto comprensivo della linea fissa e internet e pay-tv denominato Home Pack;

- di aver autorizzato, sia la società Fastweb S.p.A che la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), ad addebitare i costi delle fatture sul proprio conto corrente;

- nei fatti, la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) ha sempre provveduto ad addebitare l'intero costo delle fatture;

- la società Fastweb S.p.A. oggi pretende il pagamento di fatture insolute pari ad euro 2.025,03;

- le fatture contengono costi mai pattuiti ed in assenza di un contratto sottoscritto da parte dell'utente;

- sono state apportate delle modifiche unilaterali al contratto, sia da parte di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) che da Fastweb S.p.A., in assenza del dovuto preavviso e senza concedere il diritto di recesso o di passare ad altro operatore;

- il contratto sottoscritto prevedeva un canone tutto compreso pari ad euro 112,00;

- di aver richiesto con missiva a mezzo pec sia alla Fastweb S.p.A. che a Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), copia del contratto sottoscritto e nel contempo ha reclamato sia le modifiche contrattuali intervenute che le somme illegittimamente pretese;

- di non aver avuto riscontro a quanto richiesto.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto quanto segue:

- 1) storno totale delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. per l'importo totale di euro 2.025,03;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte della Fastweb S.p.A.;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi);
- 4) il rimborso delle spese di procedura pari ad euro 250,00.

2. La posizione dell'operatore Fastweb S.p.A

La società Fastweb S.p.A. di seguito solo società o Fastweb ha depositato memoria e documentazione contestando quanto dichiarato dall'utente in istanza. In via preliminare ha dichiarato che la ricostruzione dei fatti da parte dell'istante non rispecchia il reale andamento dei fatti avvenuti e che la documentazione agli atti depositata risulta molto carente. Proseguendo ha dichiarato che l'utente ha sottoscritto un contratto Home Pack (HP) nel quale la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), di seguito solo società o Sky, era titolare della gestione, quindi sia della fatturazione che degli incassi. Fino al mese di settembre 2015 non vi sono stati problemi né sulla fatturazione emessa né sugli incassi delle fatture. Nel mese di ottobre 2015 si è verificato qualche problema sulla fatturazione tant'è che l'istante ha segnalato alla scrivente società di aver ricevuto la fattura Home Pack però senza indicazione degli importi di Fastweb. Molto probabilmente dalla sopra citata data è successo che l'istante ha ricevuto le fatture solo di Sky quindi con addebiti relativi solo alla componente TV e non anche alla componente della linea telefonica di Fastweb. Infatti, come da diffida ricevuta dall'utente e da quest'ultimo depositata in atti, dal mese di ottobre 2015 fino alla chiusura del contratto avvenuta nel mese di giugno 2020 per migrazione dell'utenza verso altro operatore, non si ha avuto alcuna notizia di incassi da parte di Sky. Difatti dalla disanima delle fatture che l'utente ha depositato in atti al fascicolo risulta palese l'assenza del canone dovuto per la componente Fastweb con una evidente responsabilità da parte di Sky, quale soggetto delegato all'emissione ed all'incasso delle fatture di cui si discute. Nel proseguito la società ha anche significato l'assenza di prova da parte istante dei dichiarati pagamenti effettuati, pari ad euro 112,00 al mese. Pertanto ed in ragione di quanto fin qui argomentato la scrivente società ha ribadito che le somme oggi richieste sono dovute significando che alcuna modifica unilaterale del contratto è stata operata, in quanto lo stesso è rimasto inalterato fino alla sua chiusura, che come sopra già detto è avvenuta solo nel mese di giugno 2020, per

migrazione dell'utenza telefonica verso altro operatore. In conclusione della memoria, nel contestare nuovamente tutte le richieste fatte dall'istante, la Fastweb ha ritenuto necessario sottolineare sia la mancanza di prova da parte dell'utente dei pagamenti effettuati a Fastweb per la componente fonia erogata. Altresì, ha evidenziato che il reclamo è stato formulato in modo tardivo dalla data di chiusura del contratto (dopo 4 mesi) ovvero oltre i termini previsti dalla Delibera n.353/19/CONS. In ultimo ha anche eccepito la somma richiesta dall'utente per le spese di procedura rifacendosi sul punto, a quanto indicato all'art. 20 comma VI dalla delibera appena sopra citata.

3. La posizione dell'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) di seguito solo operatore pay-tv o Sky, non ha depositato memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione della controversia.

4. Controdeduzioni dell'istante :

L'utente a mezzo del proprio delegato di fiducia ha depositato nei termini prescritti le proprie controdeduzioni significando sinteticamente quanto segue. In via preliminare ha evidenziato che le somme richieste da Fastweb non solo sono prive di qualsiasi prova documentale ma in considerazione di quanto dichiarato testualmente dalla stessa Fastweb in memoria che "Titolare della gestione sia della fatturazione che degli incassi è Sky" la medesima società è carente di legittimazione attiva nei confronti dell'istante, pertanto, nessun diritto può avanzare nei confronti dello stesso.. Difatti, il fatto che Sky , pur se coinvolto nella presente procedura, non ha voluto partecipare dimostra che come nessun problema vi sia stato nei suoi confronti. Inoltre ha ribadito che la richiesta avanzata oggi da parte della Fastweb si fonda esclusivamente su una modifica unilaterale del contratto , sia in termini dei soggetti abilitati a fatturare ed a incassare, e sia in ordine al prezzo del servizio scelto. Modifica di cui l'utente non è mai stato messo al corrente. Nel proseguo ha anche dichiarato, come da documentazione depositata in atti al fascicolo che l'istante dal 2015 in poi ha ricevuto le fatture di Sky per importo pari ad euro 94,20 a fronte dell'importo concordato di euro 112,35. Quindi senza riconoscimento di alcuna delle pretese di Fastweb in questa sede, l'utente, a risoluzione della controversia, ha proposto di versare alla società Fastweb la differenza pari ad euro 18,15 per le 54 fatture indicate nella missiva ricevuta. Inoltre, ha insistito nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo eccependo quanto dichiarato dalla Fastweb sul punto. Infatti lo stesso ha dichiarato che solo nel momento in cui ha avuta recapitata la missiva di Fastweb é stato reso edotto del credito da quest'ultima vantato. Concludendo ha insistito nelle richieste fatte.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati. In primis, si dà atto della

transazione perfezionatasi tra l'utente e l'operatore Fastweb nella data del 17/09/2020 e depositata agli atti, con conseguente assorbimento delle richieste avanzate nei confronti di detto operatore ed estromissione del medesimo dalla presente decisione. Nel merito della controversia, con particolare riferimento alle richieste dell'utente che residuano nei confronti di Sky, va precisato che appare dirimente l'assenza in atti di reclami o segnalazioni antecedenti alla PEC trasmessa in data 23/02/2021, contestualmente all'integrazione avvenuta in data 18/02/2021 del procedimento di avvio della procedura conciliativa, quale circostanza che fa venire in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Difatti ed attesa la documentazione agli atti depositata non può non rilevarsi che, in costanza di rapporto contrattuale con la società Sky, l'utente non ha mai contestato errori nella fatturazione o addebiti illegittimi né ha chiesto dal lontano 2015 ad oggi, copia del contratto sottoscritto. Per le motivazioni di cui sopra non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo che l'istante ha rivolto alla società Sky e di cui al punto 3).

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura vista la natura gratuita della procedura telematica di risoluzione della controversia attraverso il sistema ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DELIBERA

1. L'estromissione della società Fastweb S.p.A. dalla presente procedura per effetto dell'atto di transazione perfezionatasi tra l'istante e la stessa società nella data del 17/09/2020 e depositata in atti nel sistema ConciliaWeb

2. Di non accogliere l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 21/10/2021

IL PRESIDENTE

