

**DELIBERA DL/047/16/CRL/CRL/UD del 26 maggio 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx LELLI / SKY ITALIA xxx / FASTWEB xxx**

**(LAZIO/D/276/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 26 maggio 2016;

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 xxx Lelli del 27 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’Istante.**

La Signora xxx Lelli ha introdotto la presente controversia in relazione ad un’offerta denominata “Home Pack” dei gestori Sky e Fastweb per servizi televisivi a pagamento e per telefonia fissa e ADSL .

Nell’istanza di definizione e nella memoria difensiva, l’utente ha lamentato che:

- i. in data 11 giugno 2011 sottoscriveva, attraverso la procedura on-line, un contratto con Fastweb e Sky per l’attivazione dell’offerta denominata “Home Pack”;
- ii. le condizioni contrattuali prevedevano la fornitura di servizi di telefonia fissa, internet illimitato e servizi televisivi Sky, al prezzo di € 64,00 mensili, scontati ad € 29,00 mensili per i primi sei mesi;
- iii. a partire dal settimo mese, al contrario, risultava applicata una maggiorazione di circa € 10,00 mensili, indicata sotto la voce “*promozioni congiunte*” non riconducibile ad alcun servizio effettivamente erogato, né previste dalla contrattazione originaria;

- iv. svolgeva numerosi reclami effettuati al numero verde indicato dai gestori, al fine di richiedere il rimborso di quanto indebitamente pagato e, in tali occasioni, pur riconoscendo l'errore, il gestore non rimborsava quanto richiesto; pertanto, inviava reclamo scritto tramite PEC in data 24 febbraio 2013, reiterato in data 7 aprile 2013;
- v. in data 7 maggio 2013 riceveva un riscontro al reclamo, con esplicito riconoscimento da parte di Fastweb dell'errata fatturazione con una promessa di rimborso e regolarizzazione della fatturazione;
- vi. l'errata fatturazione proseguiva e non riceveva alcun rimborso, nonostante i continui solleciti inoltrati al servizio clienti;
- vii. in data 22 marzo 2014 inviava nuovo reclamo via PEC ad entrambi gli operatori continuando, peraltro, a pagare regolarmente fatture maggiorate;
- viii. in data 27 marzo 2014 Sky rispondeva ammettendo l'errore nella fatturazione e comunicando che era stata emessa nota di credito (a carico di Fastweb) di € 260,00 da corrispondersi mediante accredito sulle fatture successive; contestualmente dichiarava che avrebbe provveduto ad emettere le fatture per l'importo corretto previsto dal contratto;
- ix. anche in questo caso nulla accadeva di quanto promesso, nonostante un ulteriore sollecito inviato in data 3 maggio 2014;
- x. constatata l'inaffidabilità dei gestori, richiedeva la portabilità dell'utenza fissa 0761\*\*\*\*87 verso Teletu, che però non andava a buon fine in quanto Fastweb aveva disattivato l'utenza, senza richiesta dell'utente e senza alcun preavviso;
- xi. da quel momento in poi, i servizi telefonici sono fruiti attraverso una SIM Teletu ed un contratto per internet wireless stipulato con Linkem, con prestazioni certamente non paragonabili ad un servizio di rete fissa VOCE + ADSL;
- xii. in data 26 giugno 2014 informava Sky della chiusura del contratto Fastweb e chiedeva istruzioni circa la prosecuzione del contratto con il solo operatore Sky;
- xiii. tuttavia, l'errata fatturazione proseguiva, nonostante la risoluzione contrattuale operata da Fastweb e continuava a ricevere fatture congiunte da entrambi gli operatori;
- xiv. venivano sospesi, quindi, i pagamenti relativi alle fatture errate e venivano pagati gli importi di esclusiva competenza Sky, come da istruzioni ricevute dal servizio clienti;
- xv. nonostante un ulteriore reclamo inoltrato a Fastweb per far cessare la fatturazione e le rassicurazioni del servizio clienti Sky, gli importi pagati a Sky venivano ancora accreditati anche a Fastweb;
- xvi. riceveva, pertanto, solleciti di pagamento anche da Sky per le fatture già pagate, poiché non coprivano la fatturazione;
- xvii. in data 16 ottobre 2014 veniva inviata disdetta anche per i servizi Sky;
- xviii. i solleciti di pagamento, anche a mezzo di società di recupero crediti, venivano inoltrati anche in presenza dei reclami ed in costanza della procedura di conciliazione e definizione della controversia.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiede:

- a. il rimborso delle somme illegittimamente fatturate dai gestori, per € 259,07;
- b. un indennizzo di € 300,00 per la perdita della numerazione, attiva dal 2011 al 2014;
- c. un indennizzo di € 400,00 per la ritardata risposta al reclamo del 24 febbraio 2013, ricevuta il 7 maggio 2013;
- d. un indennizzo di € 33.600,00 per la fatturazione di importi non dovuti, calcolato in base a quanto disposto dalla Delibera Indennizzi in caso di fattispecie non previste e calcolato moltiplicando il 50% del canone di abbonamento per i giorni di disservizio;

- e. in subordine, un indennizzo di € 1.050,00 per l'attivazione di servizi accessori non richiesti;
- f. il riconoscimento degli interessi legali sulle somme riconosciute, da quantificare;
- g. il rimborso del costo di riattivazione della linea telefonica disattivata indebitamente.

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

Fastweb ha dedotto, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate ex Art. 14 Delibera 173/07/CONS nella parte in cui queste non dovessero essere coincidenti con le richieste formulate in sede di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione e, nel merito, la totale infondatezza dell'istanza per le seguenti ragioni:

- i. la sig.ra Lelli ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Bundle Fastweb+Sky in data 11 maggio 2011, regolarmente attivato in data 28 maggio 2011;
- ii. in seguito ai reclami dell'utente, venivano emesse note di credito per la complessiva somma di € 389,05;
- iii. tale somma veniva parzialmente compensata con successive fatture emesse a carico della Cliente, che vanta, a tutt'oggi, un credito di € 137,30;
- iv. la disattivazione dell'utenza è stata disposta in data 1 luglio 2014 a seguito di esplicita richiesta di disdetta dell'utente, inoltrata in data 27 giugno 2014;
- v. il contratto risulta chiuso in data 30 luglio 2014.

Fastweb, pertanto, conclude per il rigetto dell'istanza di definizione.

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

Sky ha dedotto quanto segue:

- i. che la signora Lelli, in data 28 maggio 2011 e tramite operatore telefonico Fastweb, ha aderito all'offerta denominata "Home Pack";
- ii. che tale offerta prevedeva la sottoscrizione di due distinti contratti, entrambi regolati da separate condizioni generali di contratto oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori, ferma restando la gestione separata dei contratti da parte di ciascun operatore;
- iii. che l'offerta sottoscritta, di competenza di Sky, prevedeva l'attivazione della combinazione composta da due generi + un pacchetto a scelta, al costo di 29 € al mese, mantenuta invariata per i primi due anni nonostante gli adeguamenti avvenuti nel listino generale;
- iv. che il canone è stato di volta in volta adeguato in conseguenza delle variazioni delle combinazioni richieste dall'utente;
- v. che in data 27 giugno 2014 la Cliente ha inviato disdetta per il contratto "Home Pack" richiedendo, nel contempo, la prosecuzione del rapporto con Sky;
- vi. che il servizio è stato sospeso, con preventivo preavviso, nel mese di ottobre 2014 per la morosità relativa ai canoni dei mesi di agosto e settembre;
- vii. che i pagamenti reclamati dall'utente sono stati imputati in parte a Sky in parte a Fastweb e, per questo motivo, risultava ancora una morosità relativa al canone di agosto;
- viii. che in seguito ai vari aggiustamenti contabili fra Sky e Fastweb, ad oggi rimane un residuo da saldare di € 15,83.

Il gestore conclude per il rigetto dell'istanza di definizione.

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

La signora xxx Lelli in sede di memoria in replica ha dedotto quanto segue.

In merito alla posizione del gestore Fastweb:

- xix. che le note di credito che tale operatore sostiene di avere emesso non risultano mai ricevute né, tantomeno, risultano detratte dai pagamenti effettuati e/o dalle fatture successivamente emesse;
- xx. in merito ai pagamenti effettuati, deposita apposita documentazione emessa dalla Banca di Viterbo;
- xxi. che la disdetta del contratto è stata inviata in un momento successivo rispetto alla disattivazione operata da Fastweb e quando la procedura di migrazione era già fallita.

In merito alla posizione del gestore Sky:

- xxii. che l'offerta sottoscritta riguardava la fornitura di entrambi i servizi, telefonici e televisivi, al costo complessivo di € 64,00 mensili;
- xxiii. che eventuali aggiornamenti contabili e/o imputazioni di somme non riguardano, pertanto, l'utente finale;
- xxiv. che l'utente ha richiesto, nel corso del rapporto, esclusivamente sostituzioni di pacchetti di pari importo mentre non ha effettuato alcuna modifica delle combinazioni dei pacchetti tale da cambiare gli importi dei canoni da corrispondere;
- xxv. che i pagamenti sono stati interrotti solo in seguito alla constatazione che i pagamenti diretti a Sky (nonostante le istruzioni ricevute in tal senso dal proprio servizio clienti) venivano invece accreditati a Fastweb;
- xxvi. che Sky ha rifiutato la riconsegna degli apparati, a causa della presunta morosità per la quale sono stati ricevuti continui solleciti, anche ad opera di società di recupero crediti, ed anche in presenza dei reclami ed in costanza della procedura di conciliazione e definizione della controversia.

L'istante ribadisce che l'errore nella fatturazione è stato esplicitamente ammesso dai gestori nel corso del rapporto contrattuale e che non hanno mai provveduto al concreto rimborso delle somme.

#### **5. Motivazione 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.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Deve ritenersi inammissibile, pertanto, la richiesta di rifusione delle spese di riattivazione delle linee, in quanto avente chiara finalità risarcitoria, avuto riguardo all'assenza di qualsivoglia elemento giustificativo delle spese; è viepiù inammissibile, laddove sembrerebbe riferirsi ad evento futuro.

Viene rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata da Fastweb, relativa alla proposizione di domande nuove da parte dell'utente in quanto generica e non puntuale, eccezione di stile

### **5.1 Sull'errata fatturazione**

L'istante sostiene che i gestori non abbiano rispettato la tariffa mensile prevista dall'offerta "Home Pack" di Euro 64/mese, applicabile dal 7° mese in poi di decorrenza contrattuale. Deposita sul punto anche un prospetto riepilogativo delle fatture emesse a far data dall'attivazione del contratto, ove si evince che, principalmente a partire dal mese di dicembre 2011, l'importo mensile è stato sempre maggiore di circa 10,00 Euro rispetto al canone di Euro 64,00 applicato, e che la differenza di esborso rispetto al dovuto è stata di Euro 259,07, somma della quale chiede il rimborso.

La domanda è accoglibile.

Il Bundle sottoscritto Sky + Fastweb depositato prevedeva il piano Parla&Naviga di Fastweb in promozione per i primi sei mesi ( prezzo listino 45 € scontato a zero) e la combinazione Sky composta da due generi + 1 pacchetto a scelta, al prezzo di listino di € 29,00; dal 7° mese in poi, si sarebbe rinnovato al prezzo totale di 64€ per effetto della minor scontistica applicata sul piano Fastweb ( - 10,00 € mensili).

Dall'esame delle fatture in atti si evince come Sky abbia mantenuto il canone a € 29,00 mensili per circa due anni per effetto di apposita scontistica propria applicata; mentre Fastweb ha effettivamente applicato una maggiorazione mensile di € 10,00 (i.e.), così azzerando contabilmente lo sconto che, dal 7° mese in poi, avrebbe consentito la fruizione del bundle ad € 64,00. Ciò al netto di altre voci applicate extra bundle, quali i consumi su rete fissa e il rateo mensile di attivazione Fastweb ( già in promozione con sconto del 50%) .

La fatturazione va pertanto rettificata per la differenza di Euro 10,00 mensili (i.e.) a partire dalla fattura n. S000119863 (dicembre 2011) fino alla n. S001225789 ( maggio 2014), ultima pagata, per un totale di Euro 292,88.

Fastweb ha depositato le note di credito emesse tra aprile 2014 e gennaio 2015 a seguito del riconoscimento dell'errore, con le quali storna importi variabili su alcune fatture, per un totale di Euro 389,05; considerato che la n.c. 1400000382 per Euro 84,05, storna quota parte di una fattura non pagata ( la n. S002252665), la somma da rimborsare per effetto delle note di credito emesse da Fastweb, ammonterebbe ad Euro 305,00; non risulta provato dall'esame delle fatture, quanto affermato da Fastweb, cioè di aver accreditato le somme così riconosciute sulle successive fatture emesse durante il periodo contrattuale, non essendovi traccia dei richiamati storni se non nelle ultime tre fatture, emesse successivamente all'aprile 2014, nelle quali risultano esigui accrediti per totali € 46,71; solo tale importo può dunque essere detratto dall'ammontare oggetto di rimborso.

All'esito pertanto di tutte le verifiche compiute sulla documentazione e del debito già riconosciuto dal gestore, la somma che Fastweb è tenuta a rimborsare all'utente è pari a Euro 258,00.

In considerazione poi della disdetta contrattuale e della conseguente disattivazione del 1 luglio 2014, Fastweb deve altresì stornare il canone di luglio Parla&NavigaCasa per € 35,21.

Quanto alle dichiarazioni di Sky, ammesso il pagamento effettuato dalla cliente di € 173,67, asseritamente trattenuto da Fastweb in quota parte senza tuttavia precisarne la misura, considerato quanto riferito dall'operatore con la memoria difensiva, ovvero che a seguito di aggiustamenti contabili tra i due gestori, la somma residua da pagare per il canone Sky di ottobre

è di Euro 15,83; tenuto conto della maggior somma versata dall'utente, Sky è tenuta ad annullare l'asserita morosità di Euro 15,83, con ritiro della pratica di recupero del credito, salva eventuale rivalsa nei confronti del partner contrattuale Fastweb.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto per l'erronea fatturazione per la quale si considera, come da consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom, che il disagio, dovuto esclusivamente all'addebito di somme illegittime (nel caso di specie, di entità particolarmente modesta) sia interamente ed ampiamente compensato mediante ordine di regolarizzare la posizione contabile attraverso storno/rimborso delle somme accertate come illegittime.

E' esclusa pertanto l'invocata applicazione dell'art.12, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, e tanto più dell'art.8, comma 2, non potendosi ricondurre l'errata fatturazione in esame, all'ipotesi dei profili tariffari o dei servizi accessori non richiesti, servizi che è la stessa istante ad escludere.

Ad ogni buon conto val la pena precisare, per migliore comprensione dell'utente, che le disposizioni dalla stessa invocate afferenti alla delibera 124/10/CONS, non sono mai entrate in vigore e pertanto inapplicabili, in quanto il provvedimento in parola è stata lo strumento col quale la bozza della nuova Delibera Indennizzi è stata sottoposta dall'Autorità alla procedura di consultazione pubblica, in esito alla quale è stato predisposto il testo definitivo e sino ad oggi vigente, ossia la delibera n. 73/11/CONS e il relativo allegato A.

## **5.2 Sulla migrazione con perdita del numero.**

Riferisce l'utente di aver richiesto la portabilità ad altro operatore e che dopo pochi giorni questo la contattava per comunicare che Fastweb aveva disattivato l'utenza impedendo così la portabilità del numero e determinandone la perdita.

La doglianza dell'utente non può essere accolta.

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.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Sulla base del richiamato criterio di riparto degli oneri probatori, nella fattispecie, l'utente aveva anzitutto l'onere di provare il contratto Teletu in base al quale aveva richiesto la portabilità del numero, asseritamente fallita.

In mancanza, la deduzione dei fatti doveva essere univoca almeno nell'individuazione della date di stipula con Teletu e di cessazione del servizio da parte di Fastweb; nella descrizione dei fatti invece si desume solo che la richiesta di portabilità dovesse essere stata avviata dopo il 3.5.2014, data di un reclamo Sky, mentre non è assolutamente individuabile la presunta data di cessazione dei servizi Fastweb, risolvendosi la deduzione in un'affermazione generica che "ad oggi" i servizi telefonici fossero resi da altri operatori; la contraddizione poi dell'affermazione di essere stata contattata da Teletu per comunicare il fallimento della migrazione a causa della disattivazione, è evidente, presumendosi che l'utente dovesse essere la prima a rilevare l'assenza del servizio con il suo dante causa.

Inoltre nessun reclamo, tra i tanti, risulta essere stato inviato per l'improvvisa e non preavvisata cessazione del servizio telefonico.

Viene parzialmente in ausilio delle lacunose deduzioni di parte istante, quanto provato dal gestore con la schermata del Trouble Ticketing System del servizio di assistenza clienti, laddove non si rinvencono disattivazioni anticipate della linea prima di quella del 1.7.2014 dichiarata dal gestore, eccetto un disservizio di rete del 15 maggio, che risulta chiuso con ripristino della linea in pari data. Risulta altresì che l'utente successivamente, il 15.6.2014, abbia ricevuto il codice di migrazione della linea e che il servizio clienti abbia tentato il 27.6.2014 di convincere l'utente a rinunciare alla migrazione ("Evento:Retention Bundle"); tuttavia ciò non basta a provare una qualche responsabilità del donating Fastweb sul riferito fallimento della migrazione chiesta a Teletu e conseguente perdita del numero, tenuto conto che i servizi erano attivi ed il codice di migrazione era stato comunicato.

Risulta inoltre una disdetta dell'utente del 25.6.2014 ed una successiva precisazione di voler proseguire il rapporto contrattuale solo con Sky, che legittima la successiva disattivazione e deconfigurazione dell'utente dai sistemi Fastweb del 1.7.2014, non avendo ella fornito, come per Sky, alcuna istruzione sulla sorte della numerazione.

Concludente in tal senso, la stessa replica dell'utente, che precisa che la disdetta è stata inviata dopo il fallito tentativo di migrazione, sulla base dell'informazione ricevuta che Fastweb non avrebbe consentito il passaggio, risolvendosi così in una decisione –legittima peraltro- di voler chiudere definitivamente ogni pendenza con Fastweb.

### **5.3 Sulla mancata risposta ai reclami**

La domanda dell'istante è fondata.

Rileva, infatti, 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 non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, 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.

Risulta in atti il reclamo del 24.2.2013, inviato a Fastweb - a Sky solo per conoscenza in quanto come specificato dalla stessa utente, non coinvolto dall'errore sulla fatturazione- cui risulta che Fastweb abbia risposto solo il 7.5.2013, riconoscendo l'errore e annunciando un rimborso mai avvenuto. A tale reclamo risulta aver risposto anche Sky, non ancora coinvolto dall'utente, confermando l'importo da accreditare sulle fatture di prossima emissione.

Considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni) come da Carta Servizi Fastweb, spetta all'utente, ai sensi degli artt. 2 e 11.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, un indennizzo per il ritardo nella risposta, di € 27,00.

Quanto ai reclami Sky, risulta che il gestore il 3.5.2014 sia stato sollecitato ad applicare gli accrediti riconosciuti sulle fatture come promesso, ma non abbia fornito alcuna risposta.

Considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni) come da Carta Servizi Sky, spetta all'utente, ai sensi degli artt. 2 e 11.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dal 3.6.2014 al 27.3.2015 (data di deposito dell'istanza di definizione) stante l'assenza dell'operatore all'udienza di conciliazione del 10.2.2015, per Euro 297,00.

## **6. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), da ripartirsi tra i due operatori nella misura del 50%, considerato il comportamento complessivo tenuto dalle parti e l'esito della decisione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza della Signora xxx Lelli nei confronti delle società FASTWEB xxx e SKY ITALIA xxx.

**2.** La società FASTWEB xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 25,00 (venticinque/00) quale propria quota parte del rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 258,00= (duecentocinquantotto/00=), a titolo di rimborso per l'errata fatturazione;

- € 27,00= (ventisette/00=), a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;

La società FASTWEB xxx è, altresì, tenuta alla regolarizzazione amministrativa e contabile della posizione dell'utente, mediante storno di € 35,21 a valere sulla fattura S001904471 quale canone non dovuto per il mese di luglio.

3. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 25,00 (venticinque/00) quale propria quota parte del rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 297,00= (duecentonovantasette/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

La società SKY ITALIA xxx è, altresì, tenuta alla regolarizzazione amministrativa e contabile della posizione dell'utente mediante storno della morosità dichiarata (€ 15,83) e ritiro di tutte le pratiche di recupero crediti.

4. Le società FASTWEB xxx e SKY ITALIA xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 26 maggio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto