

DELIBERA N. 68/2020

**XXX/ FASTWEB SPA, SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/212664/2019)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 29/10/2020;

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. 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 02/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 02/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ai contratti cod. cliente nn. XXX e XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) venivano addebitate somme ingiustificate e diverse da quelle contrattualizzate; in particolare:

- addebito del 25.10.2018 da Fastweb Spa per €.41,25 (mandato n. XXX);
- addebito del 29.10.2018 da Sky e Fastweb di €.78,13 (mandato XXX – ABBONATO XXX);
- addebito del 29.10.2018 da Sky Italia Srl di €.97,30 (mandato n. XXX – ABBONATO XXX);
- addebito del 26.11.2018 da Fastweb Spa di €.34,81 mandato n. XXX;
- addebito del 28.11.2018 da Sky e Fastweb di €. 77,92 (mandato XXX - ABBONATO XXX);
- addebito del 28.11.2018 da Sky Italia Srl di €. 97,30 (mandato n. XXX – ABBONATO XXX);
- addebito del 27.12.2018 da Fastweb Spa di €. 77,43 mandato n. XXX;
- addebito del 28.12.2018 da Sky e Fastweb di €. 77,74 (mandato XXX – ABBONATO XXX);
- addebito del 28.12.2018 da Sky Italia Srl di €.97,30 (mandato n. XXX – ABBONATO XXX);

b) si contestano anche gli addebiti precedenti a quelli indicati con riferimento ad entrambi gli abbonamenti Fastweb per i telefoni mobili (XXX e XXX) e con riferimento all'abbonamento Sky e Fastweb n. XXX in quanto difforni dagli accordi contrattuali: i

contratti Fastweb telefonia mobile prevedevano addebiti mensili per €6,99 per entrambi i numeri (importo elevato ad €9,99 con riferimento al numero XXX nel mese di febbraio 2019) a fronte di una spesa addebitata mensilmente tra €30,00 e €40,00 per ciascun telefono;

c) il contratto Sky e Fastweb n. 16214592 invece, prevedeva un addebito mensile di €. 35,00 a fronte di addebiti mensili costantemente superiori ad €.70,00;

d) anche l'abbonamento Sky Italia Srl prevedeva un costo mensile di €.75,00, a fronte di addebiti invece costantemente superiori;

e) si sono poi verificati malfunzionamenti ripetuti, anche oggetto di GU5.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso degli addebiti effettuati;

II) adeguamento alle condizioni contrattuali;

III) indennizzo;

IV) spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

FASTWEB:

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) le richieste riguardanti i disservizi sono generiche in quanto non ne è specificato né il tipo né il periodo;

2) la promozione Home Pack nasce da una joint venture tra Fastweb e Sky e prevede la conclusione di un contratto con Sky per quanto riguarda la ricezione della TV via satellite e la conclusione di un contratto con Fastweb per la linea dati e fonia;

3) in relazione all'account Fastweb n. XXX, evidenzia che:

la fattura n. XXX, emessa il 01.10.2018, pari ad € 41,25, riporta un costo fisso di € 34,24, sul totale hanno inciso € 7,00 di chiamate internazionali zona 1 e zona 4 che non rientrano nell'abbonamento cui controparte ha aderito;

- la fattura n. XXX, emessa il 01.11.2018, riporta un costo mensile di € 34,24;

• la fattura n. XXX, emessa il 01.12.2018, riporta un costo fisso di € 25,42 e si arriva ad un totale di € 77,00 per gli addebiti di due sim mobili attivati a fine novembre 2018;

8. quanto alle utenze mobili XXX e XXX associate all'account XXX, si precisa che i relativi costi fissi sono entrati a far parte del costo mensile;

9. la contestazione avversa in proposito risulta piuttosto confusionaria;

10. in particolare, riguardo al n. 3401170891, il canone iniziale, come da vocal order in possesso della scrivente e come si evince dalla fattura del 01.01.2019, ove si legge "Altri costi Importo (IVA inclusa) Aliquota IVA Costi Offerta Mobile Ricarica automatica Mobile Voce Num. XXX, dal 29/12/2018 al 29/01/2019 € 6,95 0%", era sicuramente di 6,95 €/mese per il piano ricaricabile Mobile Voce;

11. tuttavia risulta che il 19.01.2019 sia stata effettuata variazione, applicata nelle fatture con decorrenza dal 29.01.2019, verso il piano Mobile Freedom di 9,95 €/mese, come si evince dalla fattura del 01.02.2019;

12. la fatturazione è quindi corretta;

13. infatti sul numero 3401170891 vengono addebitati € 9,95 per la Mobile Freedom mentre sul numero XXX € 6,95 per la Mobile Voce, come si evince chiaramente dalle fatture emesse;

In relazione all' account Fastweb n. XXX:

14. quanto al predetto codice cliente, si evidenzia che il canone addebitato è corretto posto che lo stesso ammonta ad € 32,59 mensili per il piano "Jet", che include internet flat e fonia a consumo, con applicazione dello "sconto Sky&Fastweb", come da fattura del 01.09.2019;

15. successivamente, in data 23.10.2019 è stato chiuso da SKY il loro servizio (TV) e il canone Fastweb è passato (correttamente) ad € 38,02 mensili, essendo venuto meno lo "sconto Sky&Fastweb", come si evince dalla fattura del 23.10.2019;

16. quanto agli asseriti malfunzionamenti ripetuti, anche oggetto di GU5, si fa presente che alcun disservizio è stato riscontrato da Fastweb;

17. tant'è che questo è anche quanto riferito a seguito delle verifiche in sede di GU5;

18. né alcuna segnalazione è pervenuta alla scrivente prima del GU5 del 07.03.2019,

archiviato il 12.06.2019 perché "l'istante comunica per le vie brevi che il servizio è stato

riattivato”;

19. l’art. 14.4 della Delibera indennizzi dispone: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

SKY:

L’operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) in data 11 agosto 2017, l’istante aderiva all’offerta Home Pack, disciplinata da due distinti contratti con ciascuno degli operatori;
- 2) in particolare, ciascun operatore provvede a fatturare gli importi relativi ai propri servizi, anche se il documento di riepilogo inviato è unico;
- 3) l’offerta Sky veniva attivata il 28 agosto 2017 (Sky TV + Famiglia + Cinema) al costo promozionale di 24,90 euro/mese per i primi 12 mesi; successivamente, sarebbe stato applicato il costo di listino;
- 4) il 6 ottobre 2017 aderiva ad altra offerta per il servizio aggiuntivo HD, offerto gratuitamente fino al 6 gennaio 2019, anziché al costo di listino di euro 6,40/mese;
- 5) dal 28 agosto 2018 il servizio Sky TV + Famiglia + Cinema veniva fatturato al prezzo di 43,20 euro/mese e, dal 7 gennaio 2019, anche il servizio HD veniva fatturato per 6,40 euro/mese;
- 5) in seguito a segnalazione di malfunzionamento, il 17 maggio 2019 la cliente era stata invitata a recarsi presso un centro Sky per verificare il corretto funzionamento dell’apparato e, a seguito di controllo del 4 giugno 2019, non venivano evidenziati guasti;
- 6) il 7 giugno 2019, a fronte di GU5, la cliente è stata contattata e, dopo aver ricollegato il decode all’impianto satellitare, la stessa confermava la regolare fruizione del servizio;
- 7) in ordine all’abbonamento n. 7277329, attivato nel 2005, la cliente chiedeva, il 27 dicembre 2016, di riattivare il servizio Multiscreen, precedentemente chiuso il 30 novembre 2016, con canone gratuito per 12 mesi; così, dal 27 gennaio 2018, anche quest’ultimo servizio è stato fatturato.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione al contenzioso con Fastweb, essendo intervenuto accordo transattivo fra le parti, come da documentazione presente in atti, con espressa rinuncia dell'istante alla domanda.

Sempre in via preliminare, vanno dichiarate inammissibili le doglianze riferite alla tardiva gestione del recesso, atteso che le stesse sono state avanzate per la prima volta in sede di memorie di replica, ambito, quest'ultimo, dedicato unicamente alla contestazione delle deduzioni avversarie.

In ordine al contenzioso con Sky, le contestazioni riferite alla fatturazione non possono essere accolte. L'istante, infatti, contesta la fatturazione, ma non fornisce la copia del contratto sottoscritto, corredato dell'offerta commerciale: se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. D'altro canto, l'operatore ha riportato nella propria memoria i termini dell'accordo dal punto di vista del piano tariffario, depositando anche copia del c.d. "vocal order" del 27 dicembre 2016. La domanda di storno/rimborso, pertanto, non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio merita accoglimento.

L'operatore riferisce che il 17 maggio 2019 riceveva segnalazione di disservizio e che il successivo 4 giugno la cliente si è recata presso un centro autorizzato Sky, il quale non ha rilevato guasti al decoder. Dal fascicolo relativo al GU5 n. 133192 risulta che il 7 giugno successivo la ricorrente, per le vie brevi, ha comunicato che il servizio era di nuovo funzionante.

Tali circostanze risultano confermate dall'istante nella propria memoria di replica.

Alla luce di quanto precede, considerato che il disservizio non è dipeso, secondo quanto dichiarato dallo stesso operatore, da un guasto del decoder, deve ritenersi che il medesimo sia derivato da un malfunzionamento del servizio. A questo proposito, secondo l'ordinario riparto dell'onere probatorio, come previsto dall'articolo 1218 c.c., a fronte di una contestazione da parte del creditore in ordine al non esatto adempimento della prestazione, è il debitore a dover provare, in questo caso, di aver fornito il servizio in maniera regolare e continuativa, cosa che, nel caso in esame, non si è verificata.

Per questo motivo, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 13, comma 4 del Regolamento indennizzi, per il periodo 17 maggio 2019 – 7 giugno

2019, pari ad euro 63 (3 euro/die x 21gg), oltre allo storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo di disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Nell'istanza, infine, l'utente, non contestato dall'operatore, indica un reclamo trasmesso via pec in data 6 febbraio 2019, al quale non risulta essere stato fornito riscontro. Va pertanto riconosciuta all'istante la somma di euro 300 (trecento), calcolati secondo i parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerando, come data iniziale, il 23 marzo 2019 (scorporati i 45 giorni "liberi" a favore dell'operatore), e come data finale il 2 settembre 2019, data dell'udienza UG.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX , via della XXX, X – X Perugia, per i motivi sopra indicati l'operatore Sky Itali srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

A) - stornare/rimborsare gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- versare all'istante la somma di euro 63,00 (sessantatrè), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 13, comma 4 del Regolamento indennizzi;

- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

B) il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 29 ottobre 2020

IL PRESIDENTE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente vicario

Dr.ssa Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Dr.ssa Beatrice Cairolì