

DELIBERA N. 59/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX TROIANI / FASTWEB S.P.A. E SKY ITALIA
(RIF. PROC. GU14 N° 161-162/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 3 Ottobre 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTE le istanze del Sig. XXX Troiani, presentate, per il tramite dell’Associazione dei consumatori Codacons CH, rispettivamente in data 14/06/2016 ed acquisita in pari data al prot. n° 13518 nei confronti dell’operatore Fastweb e in data 14/06/2016, acquisita in pari data al prot. n° 13513 nei confronti dell’operatore Sky;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'errata fatturazione e la ritardata/mancata lavorazione del recesso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) In data 30/04/2015 sottoscriveva un contratto "Homepack" con Sky e Fastweb. Il contratto prevedeva un costo mensile di euro 35,00 con l'operatore Fastweb per chiamate illimitate verso fissi e mobili, internet illimitato, modem wifi e attivazione gratuita, un costo di euro 19,00 al mese con l'operatore Sky per i servizi televisivi, per un totale complessivo di euro 54,00 mensili. Per poter accedere a questa offerta decideva di attivare con Fastweb un nuovo numero di telefono e di recedere dal vecchio contratto che aveva con Sky inviando la disdetta in data 30/04/2015.
- 2) Nonostante la volontà espressa di recedere dal vecchio abbonamento, Sky continuava ad emettere doppia fatturazione, inviando tra l'altro fatture più onerose rispetto al canone di euro 25,00 mensile prospettato.
- 3) In data 28/01/2016 l'istante inviava a Fastweb una raccomandata di disdetta con la quale specificava di voler disattivare il numero 085/793XXX, avendo attivato una nuova numerazione 085/904XXX per poter accedere all'offerta Homepack. Nonostante ciò l'operatore non attivava l'offerta richiesta emettendo fatture più onerose rispetto a quanto concordato.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Storno dell'insoluto;
- ii. Restituzione delle somme pagate in più pari ad euro 349,90;
- iii. Indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta;
- iv. Rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00;

Allega alla propria istanza:

- Fatture Homepack;
- Estratto conto;
- Recesso contratto Sky;
- Recesso contratto Fastweb;
- Contratto Homepack;
- Fatture Fastweb;

2. La posizione di Fastweb

In merito ai fatti oggetto di vertenza, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante per le seguenti ragioni.

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza poiché si rivolge ai due operatori convenuti senza distinguere le due posizioni ed avanzando richieste generiche

senza indirizzarle all'uno o all'altro. Sicché non si comprende qual'è l'insoluto che Fastweb dovrebbe stornare né quale parte dei 349,90 euro richiesti a titolo di rimborso la stessa dovrebbe riconoscere all'utente; stessa cosa dicasi per gli indennizzi richiesti senza attribuire a Fastweb alcuna specifica contestazione.

Nel merito, in ordine alla richiesta di rimborso per errata fatturazione la stessa è del tutto infondata atteso che gli importi riportati nelle fatture Fastweb sono di gran lunga inferiori rispetto a quelli lamentati dall'istante. A tal proposito si allegano le fatture di giugno 2015 e di maggio 2016 dove si può facilmente evincere quanto dedotto.

Quanto al mancato riscontro alla raccomandata di disdetta inviata in data 28/01/2016, precisa che tale missiva è del tutto sconosciuta in quanto inviata ad un indirizzo diverso da quello espressamente indicato nelle condizioni generali di contratto.

Allega alla propria memoria:

- Proposta di abbonamento sottoscritta;
- Brochure con Condizioni generali di contratto;
- n° 12 fatture.

3. La posizione di Sky

In merito ai fatti oggetto contestati dall'istante, l'operatore respinge ogni addebito dichiarando di non avere qualsivoglia responsabilità. In particolare deduce che l'istante nel mese di aprile 2015, tramite l'operatore Fastweb, aderiva all'offerta Homepack che è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia ed internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home pack per assicurare il coordinamento tra i servizi di Sky e Fastweb.

Come indicato dal Sig. Troiani, a fronte dell'adesione alla nuova offerta sopra indicata con l'attivazione di un abbonamento Sky (n° 15644752) ed un abbonamento Fastweb a lui intestati, nel mese di maggio 2015, provvedeva a chiedere il recesso dell'abbonamento Sky n° 13635337 intestato alla sig.ra Angela Trento i cui canoni venivano addebitati sul c/c bancario fornito dal Sig. Troiani. La richiesta di recesso per il suddetto abbonamento veniva registrata per il 30/06/2015 e in data 05/06/2015 veniva emessa la fattura n° 605384208 di Euro 65,53, regolarmente addebitata sul c/c e contenente il canone per l'ultimo mese (giugno 2015) e dei costi di disattivazione dell'operatore.

Per quanto riguarda la fatturazione dei canoni di abbonamento per i contratti Sky e Fastweb associati all'offerta Homepack, precisa che ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un unico documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati da ciascun operatore. Per il pagamento relativo ai due contratti viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per i servizi televisivi e telefonici.

Si specifica che gli addebiti mensili di euro 54,00 effettuati da Sky da gennaio a maggio 2015, riportati nel documento di riepilogo presentato dal cliente sono imputabili al contratto n° 13635337 intestato alla Sig.ra Trento e i due addebiti effettuati da Sky nel mese di giugno 2015 si riferiscono rispettivamente: l'uno all'abbonamento n° 13635337 intestato alla Sig.ra Trento (fattura n° 605384208 di euro 65,53) e l'altro al

canone di abbonamento mensile per i contratti Sky e Fastweb, relativi all'offerta Homepack (Documento di riepilogo n° 913082752 del 05/06/2015 di euro 82,20).

Alla luce di quanto precede ne deriva che Sky ha agito in assoluta correttezza e buona fede addebitando esclusivamente l'importo riconducibile al costo di abbonamento per il contratto Sky n° 13635337 intestato alla Sig.ra Trento fino a giugno 2015 e al costo dell'offerta Homepack da giugno 2015 ad oggi, come si evince dai documenti di riepilogo ricevuti mensilmente dal cliente e dallo stesso allegati all'istanza.

- Allega alla propria memoria:

- Fattura n° 605384208 di euro 65,53.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente rigettate, come di seguito precisato.

Relativamente alla lamentata erronea fatturazione dell'offerta sottoscritta denominata Home pack, l'istruttoria condotta ha verificato che il documento di riepilogo unico contenente gli addebiti per i servizi televisivi e telefonici emesso mensilmente a partire dalla sottoscrizione dell'offerta stessa non risulta pienamente conforme a quanto pattuito.

Come precisato dall'operatore Sky, per quanto riguarda la fatturazione dei canoni di abbonamento per i contratti Sky e Fastweb associati all'offerta Homepack, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un unico documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati da ciascun operatore. Per il pagamento relativo ai due contratti viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per i servizi televisivi e telefonici.

Dall'esame dei documenti di riepilogo prodotti dall'istante si evince infatti che in alcuni di essi l'importo addebitato è diverso da quanto previsto dal contratto "Homepack" sottoscritto che prevedeva un costo complessivo pari ad euro 54,00 mensile. Al riguardo si rammenta che ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Poiché né Sky né Fastweb hanno sul punto fornito bgiustificazioni volte a dimostrare la correttezza degli addebiti, si ritiene che l'istante abbia diritto alla restituzione della differenza pagata in più rispetto al costo di euro 54,00 mensili. Entrambi gli operatori sono tenuti pertanto a rimborsare all'istante, ciascuno in quota parte del 50% le somme di seguito indicate:

1. Documento di riepilogo n° 913540340 del 05/07/2015 di euro 60,35, differenza da rimborsare pari ad euro 6,35 (Sky euro 3,18 e Fastweb 3,18);
2. Documento di riepilogo n° 914448590 del 05/09/2015 di euro 58,93, differenza da rimborsare pari ad euro 4,93 (Sky euro 2,46 e Fastweb 2,46);

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

3. Documento di riepilogo n° 914895569 del 05/10/2015 di euro 55,49, differenza da rimborsare pari ad euro 1,49 (Sky euro 0,74 e Fastweb 0,74);
4. Documento di riepilogo n° 915344253 del 05/11/2015 di euro 55,49, differenza da rimborsare pari ad euro 1,49 (Sky euro 0,74 e Fastweb 0,74);
5. Documento di riepilogo n° 915808548 del 05/12/2015 di euro 56,06, differenza da rimborsare pari ad euro 2,06 (Sky euro 1,03 e Fastweb 1,03);
6. Documento di riepilogo n° 916253553 del 05/01/2016 di euro 55,49, differenza da rimborsare pari ad euro 1,49 (Sky euro 0,74 e Fastweb 0,74);
7. Documento di riepilogo n° 916726283 del 05/02/2016 di euro 55,49, differenza da rimborsare pari ad euro 1,49 (Sky euro 0,74 e Fastweb 0,74);
8. Documento di riepilogo n° 917218291 del 05/03/2016 di euro 55,49, differenza da rimborsare pari ad euro 1,49 (Sky euro 0,74 e Fastweb 0,74);
9. Documento di riepilogo n° 917702247 del 05/04/2016 di euro 56,58, differenza da rimborsare pari ad euro 2,58 (Sky euro 1,29 e Fastweb 1,29);
10. Documento di riepilogo n° 918210223 del 05/05/2016 di euro 76,58, differenza da rimborsare pari ad euro 22,58 (Sky euro 11,29 e Fastweb 11,29);
11. Documento di riepilogo n° 918719509 del 05/06/2016 di euro 87,89, differenza da rimborsare pari ad euro 33,89 (Sky euro 16,94 e Fastweb 16,94);

Il documento di riepilogo riferito al mese di giugno 2015 contrassegnato dal n° 913082752 di euro 82,20 è invece conforme al contratto sottoscritto, atteso che contiene i costi di installazione degli apparati Sky, preventivamente previsti pari ad euro 38,99, come si evince chiaramente anche dal prospetto prodotto dall'istante.

Relativamente all'asserita indebita fatturazione da parte dell'operatore Sky per aver disatteso la richiesta di recesso del vecchio abbonamento, si rileva che tale abbonamento, come è emerso dalla documentazione istruttoria, benché concluso entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto, è intestato ad altra persona che non è parte di questo procedimento e che, pertanto, non è possibile prendere in considerazione per carenza di legittimazione attiva.

Quanto inoltre all'indebita fatturazione da parte di Fastweb per non aver cessato il contratto relativo all'utenza 085/793XXX a seguito di disdetta ed alla relativa richiesta di indennizzo per ritardata lavorazione del recesso, in ordine all'eccezione formulata dal gestore sulla irregolarità della disdetta la stessa non può essere accolta in quanto trova applicazione il principio di cui all'art. 1336 del Codice Civile; in tal senso anche la giurisprudenza sostiene che *"l'atto unilaterale recettizio, i cui effetti si producono, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1334 del Codice Civile, nel momento in cui il destinatario ne ha conoscenza, si reputa conosciuto, quando, avuto riguardo alle previste modalità della sua comunicazione, spedizione, consegna, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia potuto avere conoscenza o ne abbia potuto avere cognizione, usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia"* (crf Cassazione Civile Sez. II n° 20784/2006). Nel caso di specie la modalità di trasmissione della disdetta, tramite raccomandata A. R., indirizzata erroneamente alla sede legale del gestore, anziché presso l'indirizzo indicato nelle condizioni generali di

contratto, nonché la corretta ricezione della stessa, come si evince dall'avviso di ricevimento prodotto dall'istante, costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne avuto notizia e contribuiscono a rafforzare la presunzione di avvenuta conoscenza della disdetta. Pertanto, in ragione del fatto che Fastweb ha ricevuto la disdetta in data 28/01/2016, avrebbe dovuto provvedere alla chiusura del contratto di cui all'utenza n° 085/793XXX entro i successivi 30 gg. vale a dire entro il 28/02/2016. Da ciò ne deriva che l'istante ha diritto allo storno e/o rimborso di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 28/02/2016. Al contempo, però, non può essere accolta la richiesta formulata dall'utente di un indennizzo per "recesso disatteso", dato che la mancata disattivazione delle utenze, oggetto della controversia, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture indebitamente emesse.

Non si ravvisa, viceversa, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

Infine, 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 100,00 (cento/00) considerato gli atti difensivi prodotti e la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, da computarsi a metà tra i gestori;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Troiani nei confronti degli operatori Fastweb s.p.a. e Sky Italia nei termini sopra evidenziati:

1. **La società Fastweb s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00 (cinquanta/00)** per le spese di procedura, l'importo di euro **38,89 (trentotto/89)** maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, quale rimborso delle somme pagate in più rispetto all'offerta Homepack sottoscritta. E' tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite al contratto di cui all'utenza n° 085/7930242, emesse successivamente alla data del 28/02/2016.

2. **La società Sky Italia** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00 (cinquanta/00)** per le spese di procedura, l'importo di euro **38,89 (trentotto/89)** maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, quale rimborso delle somme pagate in più rispetto all'offerta Homepack sottoscritta.

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

3. Sono rigettate, per i motivi di cui in premessa, le domande relative al riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta nei confronti di entrambi gli operatori.

4. E' rigettata, per i motivi di cui in premessa, la domanda di storno e/o rimborso delle fatture emesse da Sky relativamente al contratto n° n° 13635337 intestato alla Sig.ra Trento.

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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 03 ottobre 2013

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.