

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 24**

**del 5 giugno 2013**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MINOLI ROTA</b>	Fabio	Presidente	Assente giustificato
<b>CAVALLIN</b>	Mario	Vice Presidente	
<b>CIPRIANO</b>	Marco Luigi	Vice Presidente	
<b>BORELLA</b>	Diego		
<b>GUSSONI</b>	Maurizio		
<b>VOLPE</b>	Marcella		Assente giustificata
<b>ZANELLA</b>	Federica		

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX e Fastweb XXX.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*;

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 della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM 278/04/CSP *“Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”*;

VISTA la deliberazione AGCOM 73/11/CONS *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle definizioni delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;

VISTA l’istanza presentata in data 7 novembre 2011, con la quale il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX. e Fastweb XXX

VISTE le note del 21 dicembre 2011 e del 2 febbraio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 7 marzo 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 marzo 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta del 5 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 21/12/2011, il sig. XXX ha chiesto, ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera 173/07/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX (d'ora in avanti Sky) e Fastweb XXX (d'ora in avanti Fastweb), avente ad oggetto contestazioni relative a cessione di contratto e servizi televisivi a pagamento. Dallo svolgimento dell'istruttoria, sulla base della ricostruzione di dati e fatti, è emerso quanto segue:

- il sig. XXX anni fa aveva sottoscritto con Fastweb un contratto per la fornitura di servizi fonia e internet, nonché per l'installazione di Videostation che consentiva l'accesso a servizi televisivi a pagamento, e, in particolare, la visione dei programmi sportivi di Sky Italia;
- unilateralmente e senza alcun preavviso, Fastweb, secondo la ricostruzione del sig. XXX, trasmetteva i dati del conto corrente di quest'ultimo a Sky, che iniziava a prelevare autonomamente dal conto dell'istante importi (pari a circa € 55,00 mensili) per i servizi televisivi, in aggiunta al canone concordato a suo tempo con Fastweb (che rimaneva invariato), senza peraltro inviare alcuna fattura;
- nonostante i reclami e le segnalazioni inviati alle due società, le stesse non fornivano alcun riscontro alla parte istante e Sky, sebbene intimata ad interrompere la propria condotta, continuava ad addebitare sul conto corrente dell'istante gli importi per i servizi televisivi;
- secondo l'istante, la condotta di Fastweb è censurabile poiché senza alcun preavviso al proprio cliente (consumatore) decideva – unilateralmente – di coinvolgere un altro operatore di comunicazione nell'addebito di costi per i servizi forniti; la condotta di Sky è del pari censurabile perché, a fronte delle somme addebitate per i servizi televisivi, non ha mai inviato fatture al sig. XXX (che si è accorto degli importi prelevati soltanto a partire dalla fine del mese di aprile 2011, controllando i movimenti sul proprio conto corrente).

Per tutte queste ragioni, il sig. XXX chiede che il Corecom, una volta accertate le responsabilità delle due società, le condanni a corrispondere a favore dell'utente un indennizzo complessivo di € 8.000,00.

Il sig. XXX in data 31/05/2011 aveva presentato istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione. L'udienza, svoltasi il 2/11/2011, si era conclusa infruttuosamente con un verbale di mancato accordo con Fastweb e con la mancata comparizione dell'operatore Sky (benché regolarmente convocato).

A seguito di comunicazione di avvio del procedimento di definizione amministrativa della controversia (del 21/12/2011 prot. n. 2011/20498), Fastweb, in data 20/01/2012, inviava propria memoria nella quale precisa quanto segue:

- nella proposta di abbonamento sottoscritta dal sig. XXX il 22/01/2004 era previsto, oltre alla fornitura di servizi di fonia e internet, l'accesso a servizi televisivi forniti da Sky, rispetto ai quali Fastweb si limitava a gestire l'emissione delle relative fatture; Fastweb infatti non è società attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti audio e video, che sono erogati da società diverse e ad essa estranee – nella fattispecie, Sky;
- l'art. 30 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dalla parte istante stabilisce che *“Il cliente può accedere ai contenuti Audio Video forniti da e.BisMedia o da altro fornitore di contenuti televisivi tramite la sottoscrizione dell'apposita offerta commerciale predisposta da Fastweb (...). In ogni caso fastweb resta estranea al rapporto tra il Fornitore di contenuti e il*

- cliente, pertanto, non risponderà in alcun modo delle prestazioni inerenti alla fornitura medesima (...). Il cliente che sottoscrive l'apposita offerta commerciale accede direttamente ai Contenuti Audio Video di e.BisMedia o di altro Fornitore di contenuti (...)*";
- sin dall'attivazione, Fastweb ha continuato ad erogare – e il cliente ha utilizzato – i servizi di telecomunicazione richiesti, fatturando – per conto di e.BisMedia XXX e Sky – gli importi relativi alla fornitura dei servizi audio televisivi forniti all'istante da queste ultime;
  - nessun inadempimento è pertanto imputabile a Fastweb, che ha adempiuto correttamente alle proprie prestazioni informando tempestivamente l'istante di ogni variazione contrattuale, quale, nel caso di specie, la cessione parziale del contratto in favore di Sky, che avrebbe coinvolto il rapporto contrattuale in essere con lo stesso;
  - invero, nel maggio 2007, con comunicazione allegata alla fatturazione, Fastweb informava l'istante che *“a partire dal 20 giugno 2007 il servizio Sky, acquistato a suo tempo tramite Fastweb/e.BisMedia, verrà direttamente gestito da Sky e sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto Sky (...). Sky sarà responsabile dei contenuti e dell'offerta dei servizi Sky, mentre Fastweb/e.BisMedia continueranno ad essere responsabili della tecnologia, della qualità di accesso, tramite Video Station, e del collegamento a banda larga”*: con ciò comunicando (tempestivamente) all'utente il passaggio in favore di Sky della gestione (anche) amministrativa e contabile dei servizi audio televisivi e, dunque, la cessione parziale del contratto sottoscritto;
  - non essendo pervenuta alcuna comunicazione di recesso da parte del cliente, a decorrere dal mese di giugno Sky provvedeva (oltre all'erogazione, anche) alla fatturazione dei servizi audio televisivi erogati;
  - la cessione parziale del contratto è stata effettuata da Fastweb conformemente a quanto previsto dall'art. 33 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, che stabilisce che *“il cliente ai sensi dell'art. 1407 c.c. presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi”*. A fronte della cessione parziale del contratto, i canoni di abbonamento dei servizi di telecomunicazione non hanno subito alcuna variazione;
  - quanto alla presunta violazione della c.d. Legge sulla Privacy, Fastweb evidenzia che al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento, viene fornita al cliente specifica informativa ove si prevede la possibilità di diffusione da parte di Fastweb dei dati forniti dagli utenti a società controllanti e/o controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate *“per finalità connesse alla instaurazione e gestione del rapporto contrattuale e all'erogazione del servizio”* e che *“il conferimento dei dati per le finalità indicate (...) è obbligatorio ed essenziale per legge e/o al fine dell'esecuzione del contratto e per la fornitura dei servizi (...)”*;
  - si evidenzia peraltro che non rientra tra le funzioni attribuite all'Agcom l'accertamento di presunte violazioni della c.d. legge sulla privacy (che il sig. XXX rinviene nell'avvenuta comunicazione dei dati bancari del cliente a Sky), né tantomeno assumere provvedimenti di condanna nei confronti del gestore telefonico (con la conseguente inammissibilità delle domande formulate dalla parte istante);
  - Fastweb valuta le richieste economiche formulate dalla parte come esorbitanti e qualificabili come risarcitorie e pertanto ritiene che non possano essere prese in considerazione dal Corecom (che, in base all'art. 19, comma 4, del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera 173/07/CONS, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, potrà unicamente *“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. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*). Ai sensi del c.d. *Regolamento indennizzi*, l'unico indennizzo che Fastweb, a mero titolo conciliativo, è disposta ad offrire è quello relativo al mancato riscontro al

reclamo del 29 aprile 2011, per complessivi €300,00 (come da massimale stabilito dall'art. 11 medesimo *Regolamento*).

In replica a tale memoria, la parte istante in data 31 gennaio 2012 provvedeva ad inviare propria nota nella quale deduce quanto segue:

- la mancanza di una sottoscrizione, da parte del sig. XXX, della proposta di abbonamento e delle Condizioni Generali di Abbonamento allegate dalla controparte e dalle quali si dovrebbe evincere la clausola relativa alla possibilità di cessione parziale del contratto (clausola peraltro scritta in caratteri quasi illeggibili), priva di ogni validità probatoria i documenti prodotti da Fastweb;
- in ogni caso, tale clausola risulta essere palesemente vessatoria ai sensi dell'art. 1341 c.c. e dell'art. 33 del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), laddove presume la vessatorietà delle clausole che hanno per effetto quello di: *“l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto; (...) m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso; (...) s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo”*;
- Fastweb sostiene di avere dato comunicazione all'utente dell'avvenuta modifica contrattuale; tuttavia il sig. XXX sottolinea, da un lato, come non venga fornita alcuna prova dell'avvenuta ricezione della comunicazione da parte dell'interessato e, dall'altro lato, come tale comunicazione sia in ogni caso totalmente priva di qualunque valenza, atteso che la modifica contrattuale consistita in una cessione parziale del contratto, integrando evidentemente clausola vessatoria, avrebbe dovuto essere sottoscritta dal consumatore (ai sensi dell'art. 34 del citato Codice del Consumo).

L'operatore Sky, nonostante l'invito contenuto nella comunicazione di avvio del procedimento, non inviava alcuna memoria/documentazione.

In data 7/03/2012 si svolgeva l'udienza di discussione (cui la società Sky, benché regolarmente convocata, non partecipava) al termine della quale la parte istante richiedeva al Corecom la definizione della controversia.

### **Motivi della decisione**

Preliminarmente va chiarito che la competenza di questo Corecom, così come definita dal *Regolamento* di cui alla delibera 173/07/CONS, esclude che lo stesso possa essere chiamato ad accertare eventuali violazioni della normativa relativa alla protezione e al trattamento dei dati personali, per le quali risulta invece competente l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali o l'Autorità giudiziaria ordinaria.

Ciò premesso, la controversia in esame attiene a un triplice ordine di contestazioni: *a)* la cessione parziale del contratto avvenuta unilateralmente ad opera di Fastweb, senza alcun preavviso all'utente e senza le forme previste dalla legge; *b)* l'addebito da parte di Sky di somme per la fornitura di servizi televisivi senza l'emissione delle relative fatture, dunque senza la possibilità per l'utente di controllare la correttezza degli addebiti (che infatti vengono integralmente contestati dalla parte istante); *c)* la mancata risposta ai reclami inviati agli operatori Fastweb e Sky rispettivamente in data 29/04/2011 e 4/05/2011.

a) Quanto al primo ordine di contestazioni, precisato che non rientra nelle competenze di questo Corecom l'accertamento della vessatorietà delle clausole previste nelle condizioni generali di contratto predisposte dagli operatori, ai fini della valutazione circa la legittimità della condotta di Fastweb giova richiamare quanto previsto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche laddove stabilisce che *“il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione*

*elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso".* Nel caso in esame, la modifica consistita nella cessione parziale del contratto ad altro operatore non risulta portata ad effettiva conoscenza del cliente, atteso che dai documenti prodotti da Fastweb non emerge prova alcuna dell'avvenuta ricezione – nei tempi previsti dalla legge – della comunicazione inviata all'utente (secondo la ricostruzione dell'operatore) nel maggio 2007. Né vale a considerare come preventivamente accettata dalla parte istante la possibilità di una cessione unilaterale del contratto in quanto già prevista dall'art. 33 delle Condizioni Generali di Contratto, atteso che, anche in questo caso (e al di là di una valutazione circa la natura vessatoria della clausola contenuta nel medesimo articolo che, come già anticipato, non spetta a questo Corecom) non vi è alcuna prova dell'effettiva conoscenza (o della effettiva conoscibilità) di tali Condizioni da parte dell'utente, considerata la mancanza della sottoscrizione del sig. XXX sulla proposta di abbonamento prodotta dall'operatore.

Ne deriva che la condotta di Fastweb non risulta conforme agli oneri informativi previsti dalle disposizioni normative e regolamentari, in particolare dal citato art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dall'art. 4 della delibera Agcom 179/03/CONS, avendo l'operatore apportato una significativa modifica al contratto (attraverso la parziale cessione a Sky), senza notificare il cliente di tale variazione né del conseguente diritto di recesso.

Dall'acclarata illegittimità della condotta di Fastweb deriva il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo, per la cui determinazione – in assenza di specifiche disposizioni rinvenibili nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb – si dovrà avere riguardo al c.d. *Regolamento Indennizzi* di cui alla delibera 73/11/CONS. Benché anche tale Regolamento non detti una disciplina specifica per l'ipotesi configurata dal caso in esame, lo stesso, all'art. 12, comma 3, stabilisce che *"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1"*. Ora, considerato che la cessione del contratto ha determinato, almeno a partire dal 29/12/2010 (secondo quanto risulta dall'estratto conto della banca prodotto dal sig. XXX), addebiti di importi che non risultano esposti in fattura e che sono contestati integralmente dalla parte istante in quanto ritenuti eccessivi rispetto al *quantum* omnicomprendivo pattuito con l'operatore, si ritiene di potere applicare in via analogica il parametro giornaliero previsto dall'art. 8, comma 2 del *Regolamento* per il caso dell'attivazioni di profili tariffari non richiesti e corrispondente a €1,00 *pro die* per ogni giorno di attivazione.

Per l'individuazione del numero dei giorni per cui tale parametro giornaliero andrà moltiplicato, si deve avere riguardo, come *dies a quo*, al 29/12/2010 (come visto, prima data certa dell'addebito sul conto corrente del sig. XXX dei servizi Sky) e, come *dies ad quem*, in mancanza di una indicazione sulla avvenuta cessazione di tali addebiti, alla data dell'udienza di conciliazione (2/11/2011), durante la quale la parte ha avuto contezza della modifica contrattuale intervenuta, ed è stata messa, di conseguenza, nelle condizioni di esercitare il proprio diritto di recesso, per un totale di 308 giorni. Ne deriva che l'indennizzo dovuto da Fastweb corrisponde ad un importo complessivo di €308,00.

b) Per quanto riguarda il secondo ordine di contestazioni, a fronte delle somme prelevate dal conto corrente del sig. XXX (risultanti dall'estratto conto allegato all'istanza) e dal medesimo contestate, Sky non ha fornito alcuna prova circa la regolare emissione delle relative fatture e della comunicazione delle medesime secondo una delle modalità previste dall'art 7 della Carta Servizi Sky, privando in tal modo l'utente della possibilità di verificare la correttezza degli importi e di contestare formalmente gli addebiti.

Sky, inoltre, non ha fornito prova del contratto in essere tra Sky e l'utente sulla cui base giustificare gli importi addebitati per la fornitura di servizi televisivi a pagamento.

In assenza di riscontri probatori che possano legittimare la condotta di Sky, e alla cui produzione Sky risulta onerata secondo i principi in materia di prova dell'inadempimento delle obbligazioni, ormai acquisiti dalla giurisprudenza della Cassazione e dalle delibere dell'Autorità e dei Corecom delegati (cfr. per tutte, Cass., sez. Un., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533 e, più recentemente, Cass. Civ., Sez. III, sent. 23 maggio 2011, n. 11290), il prelievo di somme dal conto corrente dell'istante risulta come indebitamente effettuato; ne deriva il diritto del sig. XXX ad ottenere da Sky la restituzione degli importi risultanti dall'estratto conto prodotto, per un totale di €572,10.

c) In merito alla mancata risposta ai reclami, va preliminarmente richiamato il principio sancito dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami (che deve pervenire entro 45 gg. dalla presentazione del reclamo stesso, salvo termine più breve fissato dalle Carte dei servizi) e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'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. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Ora, nel caso in esame, in presenza dei reclami inviati via fax a Fastweb e a Sky rispettivamente in data 29/04/2011 e 4/05/2011 (e in pari date ricevuti dagli operatori, come risulta dai report di invio positivo dei fax) e in assenza di prova atta a dimostrare l'avvenuto riscontro ai medesimi, è da ritenere che il sig. XXX abbia diritto a un indennizzo per mancata risposta a reclamo, da calcolarsi in base al parametro indennizzatorio previsto dall'art. 11 del c.d. *Regolamento Indennizzi* (ai sensi del quale "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*"). Per quanto riguarda il mancato riscontro di Fastweb, il parametro giornaliero di € 1,00 andrà moltiplicato per i 157 giorni compresi tra la data del reclamo (29 aprile 2011) e l'udienza di conciliazione (2 novembre 2011), dedotti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Fastweb per la gestione dei reclami, per un totale di €157,00. Per quanto riguarda il mancato riscontro di Sky, il parametro di €1,00 andrà moltiplicato per i 152 giorni compresi tra la data del reclamo (4 maggio 2011) e l'udienza di conciliazione (2 novembre 2011), dedotti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Sky per la gestione dei reclami, per un totale di €152,00.

Infine, in ordine alle spese di procedura, alla luce di quanto emerso dall'analisi della controversia in esame, risulta equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi €150,00, di cui €50,00 a carico dell'operatore Fastweb e €100,00 a carico dell'operatore Sky che, benché regolarmente convocato, non è mai comparso alle udienze previste dalla procedura conciliativa e da quella di definizione amministrativa, né ha fornito alcuna documentazione ai fini della definizione della controversia.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 150,00;

**VISTO** il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

1. La società Fastweb XXX è tenuta, a favore del sig. XXX, a:
  - a) corrispondere la somma di €308,00 a titolo di indennizzo per la mancata informazione circa le modifiche contrattuali unilateralmente predisposte dall'operatore e il conseguente diritto di recesso esercitabile dal cliente;
  - b) corrispondere la somma di €157,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29 aprile 2011;
  - c) corrispondere la somma di €50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
  
2. La società Sky Italia XXX è tenuta, a favore del sig. XXX, a:
  - a) rimborsare l'importo di € 572,10, risultante dalla somma degli importi al medesimo addebitati, come documentati dall'estratto del conto corrente dell'istante;
  - b) corrispondere la somma di €152,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 maggio 2011;
  - c) corrispondere la somma di €100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Vice Presidente Corecom  
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis