

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/738713/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXX XXX, del 06/03/2025 acquisita con protocollo n. 0059452 del 07/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 6 marzo 2025 nei confronti della società Sky Italia srl (da qui in avanti anche solo l'Operatore), il sig. XXX (da qui in avanti anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue: - in data 14 febbraio 2025, accedendo all'area riservata Sky per verificare lo stato delle fatture relative agli abbonamenti internet e TV attivi, l'Istante riscontrava la presenza di una fattura risalente a settembre 2024 (n. XXXXX, di € 30,37), relativa a un abbonamento internet già cessato (con codice cliente n. XXXXX), indicata come insoluta; - la fattura n. XXXXXXXX, in realtà, era stata saldata in data 31 gennaio 2025; tuttavia,

poiché l'importo della stessa era stato pagato insieme a quello relativo ad altre fatture emesse per abbonamenti ancora attivi, l'Istante non dispone di una ricevuta che ne certifichi l'avvenuto saldo; - in relazione al supposto mancato pagamento della fattura n. XXXXXX, l'Istante riceve messaggi ed e-mail da parte della società di recupero crediti Serfin. Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formula nei confronti dell'Operatore le seguenti richieste: "Ritiro della pratica affidata al recupero crediti da SKY con costi a carico dell'operatore; storno della fattura allegata, in quanto non dovuta, essendo già stata saldata". Nelle more della procedura, il sig. XXX ha comunicato, con nota del 16 maggio 2025, di avere provveduto - nuovamente - al pagamento della fattura n. XXXXXXXX, sebbene non dovuto; nel corso dell'udienza di discussione, inoltre, ha depositato screenshot di un pagamento "cumulativo" (comprensivo, secondo quanto dichiarato dall'Utente, dell'importo della fattura n. XXXXXX e di quello portato da altre fatture non indicate) effettuato in favore di Sky il 30 aprile 2025 e, successivamente, documentazione attestante il pagamento dell'importo di € 30,37.

L'Operatore non presentava memoria né depositava documenti ai sensi dell'art. 16, comma, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'alla B alla Del. 194/23/CONS.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'alla B alla Del. 194/23/CONS. Ciò premesso, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte nei termini e per le motivazioni nei termini qui di seguito indicati. L'Istante contesta la pretesa di pagamento, da parte di Sky, della fattura n. XXXXXXXX del 1° settembre 2024 (relativa a servizi voce e internet già attivi sull'utenza n. XXXXXXXX e cessati il 29 agosto 2024 per intervenuta migrazione), sostenendo di avere già provveduto al saldo della stessa in data 31 gennaio 2025. Tuttavia, dichiara di non potere fornire prova dell'avvenuto pagamento. L'utente dichiara altresì, nelle more del procedimento, di avere effettuato, in data 30 aprile 2025, un nuovo saldo della citata fattura, per porre fine alle richieste di pagamento da parte delle società di recupero del credito, depositando, seppur tardivamente, documentazione comprovante l'effettuazione dello stesso. Inoltre l'Utente ha provveduto a depositare lo screenshot del sito dell'Operatore in cui si evince la conferma, da parte di Sky, circa la regolarità di tutti i pagamenti relativi al codice cliente n. XXXXXXXX. Considerato quanto precede e rilevato altresì che Sky, oltre a non avere preso parte al tentativo obbligatorio di conciliazione, non ha presentato memorie o documenti atti a contestare (o confermare) le circostanze dedotte dalla parte istante, si ritiene di potere affermare il diritto dell'utente a ottenere lo storno integrale della fattura n. XXXXXXXX di € 30,37, in quanto risulta pagata dall'Utente e in ordine alla quale, pertanto, l'Operatore nulla potrà più pretendere.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in accoglimento dell'istanza del 06/03/2025, è tenuta a stornare la fattura n. XXXXXXXX dell'importo di € 30,37, in quanto già saldata dall'utente. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ROBERTO SAINI