

**DELIBERA 014/2024/CRL/UD del 26/01/2024**  
**M. Cxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/493895/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Cxxx del 25/01/2022 acquisita con protocollo n. 0025371 del 25/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, sig.ra Cxxx M., cliente della soc. Sky Italia S.r.l., denunciava l'illegittima attivazione da parte dell'operatore di un servizio non richiesto dal 7.7.21. Stante siffatto stato di cose, la stessa, in data 6.11.21, provvedeva ad inviare giusto reclamo. Ciò nonostante, la disattivazione del servizio in questione, avveniva soltanto in data 6.12.21, all'esito dell'instaurazione del procedimento di conciliazione. L'utente chiedeva quindi: "Indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione servizio non richiesto fino alla sua disattivazione avvenuta il 6/12/21 per un indennizzo totale di Euro 760,00 (5x152)". Nessun accordo veniva raggiunto in sede di udienza.

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

Si costituiva la Soc. Sky Italia S.r.l. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...L'operatore non riveste alcun ruolo attivo nell'attivazione dell'abbonamento in questione che, invece, dipende dalla mera volontà dell'utente stesso. Ad ogni buon conto, si evidenzia che Sky, pro bono pacis e senza alcun riconoscimento di responsabilità, ha già provveduto, in fase di conciliazione a rimborsare alla sig.ra Colomasi le quattro mensilità del pacchetto Sport....".

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'indebita attivazione da parte dell'operatore del pacchetto Sport, senza che vi fosse stata richiesta alcuna. Precisa la ricorrente, che la doglianza in questione, non attiene genericamente l'attivazione del servizio "Now Tu", acquistato con riferimento al pacchetto Cinema Entertainment Kids, bensì esclusivamente, come già sopra evidenziato, il pacchetto Sport. Inoltre, il comportamento processuale tenuto dall'operatore, il quale, successivamente all'instaurazione del procedimento innanzi al Corecom, avrebbe provveduto spontaneamente alla restituzione delle somme addebitate in eccesso alla Sig.ra Colomasi, costituirebbe un riconoscimento da parte dello stesso della propria responsabilità. Eccepisce dal canto suo l'operatore, la cessazione della materia del contendere, avendo già provveduto alla restituzione in favore dell'odierna istante, delle somme in contestazione, relative a quattro mensilità. Orbene, considerato che l'operatore non ha contestato espressamente l'illegittimità della domanda avversa, avendo peraltro provveduto spontaneamente, sebbene successivamente all'instaurazione del presente

procedimento, allo storno della somma addebitata in eccedenza alla Sig.ra Colomasi per quattro mensilità e considerato altresì, che lo stesso si limita genericamente e senza fornire prova alcuna, a dichiarare di non rivestire: “alcun ruolo attivo nell’attivazione dell’abbonamento in questione che, invece, dipende dalla mera volontà dell’utente stesso”, la domanda avanzata dall’istante, volta ad ottenere un indennizzo per l’illegittima attivazione, senza consenso alcuno, del pacchetto Sport, deve essere considerata legittima. A tale proposito, Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce espressamente che “qualora l’utente disconosca il contratto di attivazione di un’utenza, e l’operatore non sia in grado di esibire la prova dell’avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall’articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale “fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell’operatore che ha disposto l’attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall’utente”. Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. Ancora, in tema di attivazione dei servizi non richiesti, il quadro normativo di riferimento unitamente ai principi di certezza giuridica ed affidamento contrattuale, sono chiari nel prescrivere al gestore telefonico la salvaguardia dell’effettiva conclusione del contratto mediante l’acquisizione del consenso informato, espresso e consapevole dell’utente; in assenza di tale consenso “volontario e consapevole”, nessun corrispettivo è dovuto dall’utente che pertanto avrà il diritto di ottenere il rimborso di ciò che è stato pagato sine titulo (Delibere Agcom n°179/03, 664/06, Codice delle Comunicazioni Elettroniche art.70, Codice del Consumo art.57). Nel caso che ci riguarda, il gestore non avrebbe fornito prova alcuna circa l’esistenza di una valida richiesta all’attivazione dei servizi, ma solamente mere argomentazioni, assumendo che sarebbe stata l’istante ad aver attivato il servizio lamentato. La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell’utente, però, spetta all’operatore che, invece, alcuna prova in merito ha fornito. A fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida richiesta di attivazione di un servizio, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva dell’avvenuto, espresso consenso a conclusione del contratto ed in difetto di tale prova deve affermarsi l’esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Quanto sopra trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014 che conferma espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l’onere della prova riguardante l’adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vices del D.Lg. n°206/05). L’operatore Sky Italia S.r.l., innanzi all’ulteriore contestazione sollevata dall’utente circa il mancato utilizzo del servizio Sport a pagamento, non richiesto ed in contestazione, come già sopra evidenziato, non ha

provveduto a depositare la documentazione atta a dimostrare l'effettivo utilizzo, presuntamente effettuato di detto servizio dalla Sig.ra Colomasi. Da ciò deriva la responsabilità dell'operatore per indebita attivazione di servizi non richiesti ed il diritto all'indennizzo a favore dell'istante, anche in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti .1.Nelle ipotesi di attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 2.Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di Sim si applica un indennizzo forfettario di € 25,00 per ogni apparecchiatura o Sim". Nel caso de quo pertanto, l'indennizzo a favore dell'odierna istante per l'attivazione da parte dell'operatore del pacchetto Sport, relativamente al quale lo stesso, non ha neanche prodotto i files di registrazione telefonica ove si evincerebbe il consenso dell'utente all'attivazione suddetta, nonché la documentazione atta a dimostrare l'avvenuto, presunto, effettivo utilizzo da parte dell'utente del servizio non richiesto, sarà pari ad € 610,00 (€ 5,00 x giorni 122, dal 6.8.21, data di attivazione del pacchetto Sport, desunta dalla stessa ammissione dell'operatore, al 6.12.21, data dell'avvenuta disattivazione del servizio non richiesto). Non si ritiene evidentemente, di poter accogliere la domanda di indennizzo avanzata dall'istante per l'importo totale dalla medesima richiesto di € 760,00, corrispondenti ad € 5,00 per giorni 152 di attivazione, dal momento che, la stessa ha omesso di fornire indicazione alcuna dell'inizio preciso dell'attivazione suddetta, né ha prodotto le fatture da cui poter evincere con esattezza la data o quanto meno, il periodo in cui si sarebbe verificata l'attivazione per cui oggi è causa. Per il calcolo dell'indennizzo, pertanto, è stata considerata la dichiarazione trascritta in atti dall'operatore, il quale ammette di aver restituito le somme addebitate in eccedenza alla Sig.ra Colomasi per quattro mensilità di attivazione del pacchetto Sport, sino al 6.12.21, data della definitiva disattivazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra M. Cxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dell'istante l'indennizzo complessivo di € 610,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le spese di procedura.

**2.** 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini