

**DELIBERA N. 076/2022/CRL/UD del 02/05/2022**

**E. Cxxx / SKY ITALIA SRL  
(LAZIO/D/1076/2016)**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 02/05/2022;

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 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. 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 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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D5603 del 22/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento del 19.12.2016 ha lamentato, nei confronti di SKY ITALIA SRL, (di seguito per brevità anche "SKY"), quanto di seguito dedotto:

*"A partire dal 01.01.2014, senza alcuna richiesta in tal senso, Sky attiva il servizio HD al costo di 5 euro al mese; Servizio più volte contestato invano al servizio clienti, anche perché l'istante non possedeva un Televisore HD. Il 09.06.2014 viene inviato, pertanto, un fax di reclamo rimasto privo di alcun riscontro da parte dell'operatore. Il 13.04.15 La Sig.ra Cannioto invia raccomandata A/R di disdetta, regolarmente ricevuta da Sky il 21.04.15., la quale recapita successivamente una missiva chiedendo il pagamento, già corrisposto nella fattura N. 403403511 del 05.05.2015 di chiusura contratto, di €11,53. Per tale motivo il 29.05.2015 viene inviata PEC di reclamo, rimasta a tutt'oggi priva di alcun riscontro da parte dell'operatore.*

*ALL'UDIENZA DI CONCILIAZIONE SKY NON SI E' NEANCHE PRESENTATA"*

Su quanto assunto ha chiesto, nella propria memoria di replica del 14.02.2017:

*"... disattesa ogni pretesa di controparte:*

*1)Rigettare tutte le richieste dell'odierna opposta in quanto infondate in fatto ed in diritto;*

*2)Accertare il grave disservizio sofferto dalla sig.ra Cannioto per la colpa esclusiva di Sky Italia Srl e per l'effetto condannarla al pagamento degli indennizzi così come di seguito quantificati:*

*-Storno Totale di qualunque cifra vantata da Sky;*

*-Indennizzo per ritardata disattivazione del servizio HD (ex art. 12 c.3), da calcolarsi a far data dalla richiesta di cessazione avanzata con fax del 09.06.2014 e sino alla cessazione del contratto avvenuta il 31.05.2015, ossia per 365 giorni;*

*-Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;*

*-Indennizzo per l'attivazione del servizio HD non richiesto, da calcolarsi a partire dalla richiesta di cessazione avanzata con fax del 09.06.2014 e sino alla cessazione del contratto avvenuta il 31.05.2015, ossia per 365 giorni;*

*-Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.06.14 nella misura massima di €300,00;*

*-Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29.05.15 nella misura di €300,00;*

*-Spese di procedura. ...."*

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

L'operatore, con memoria trasmessa con pec del 10.02.2017, precisava quanto segue:

*"...La signora Eleonora Cannioto era titolare di un abbonamento Sky n.8908861 attivato in data 12 giugno 2007.*

*In corso di abbonamento la signora Cannioto ha usufruito di diverse promozioni commerciali in particolare, come si evince dalla schermata del nostro sistema informatico che alleghiamo (all.1), in data 15 novembre 2009 la signora Cannioto ha chiesto di aderire a un'offerta per l'attivazione del servizio HD che prevedeva:*

*-la fornitura di un nuovo decoder HD in comodato d'uso gratuito;*

*-L'attivazione del servizio aggiuntivo HD al costo una tantum di €49.*

*In data 5 gennaio 2010, a fronte dell'attivazione del servizio aggiuntivo HD avvenuta in data 11 dicembre 2009, è stata emessa la fattura n. 450712337 di €93,10 comprensiva del costo di attivazione per lo stesso previsto (all.2).*

*In data 18 giugno 2013 la signora Cannioto ha accettato di passare al nuovo listino Sky, valido dal mese di agosto 2012, variando il pacchetto di abbonamento e passando dalla combinazione del vecchio listino 3 generi + Calcio comprensivo del servizio HD alla combinazione Sky Tv + Famiglia + Cinema + servizio HD.*

*In merito al nuovo listino si precisa che dall'entrata in vigore dello stesso (agosto 2012) Sky, al fine di rendere ancora più chiara al cliente il dettaglio dei costi di abbonamento, ha inserito in fattura la voce specifica al servizio HD.*

*Nel mese di aprile 2015 la signora Cannioto ha inviato richiesta di recesso, per abbonamento a Lei intestato, gestita per il 31 maggio 2015 (all.3); in data 5 maggio 2015 è stata emessa l'ultima fattura n. 403403511 di €53,85 per il servizio erogato e fruito nel mese di maggio comprensivo dell'importo richiesto a titolo di "costi dell'operatore" di €11,53 come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento (all.4).*

*In data 1° luglio 2015 la scrivente società ha provveduto a riscontrare la comunicazione inviata dal legale della signora Cannioto in data 29 maggio 2015, confermando la chiusura del contratto al 31 maggio 2015 e fornendo le informazioni sia per la posizione contabile regolare sia per l'importo richiesto di €11,53 (all. 5-5°-5b).*

*Alla luce di quanto procede Sky ritiene di aver agito correttamente e in buona fede nei confronti della signora Cannioto fatturando i costi relativi ai pacchetti e servizi richiesti dalla stessa. ...."*

## **3. Motivi della decisione**

In via preliminare l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito:

Quanto alla richiesta di *“Indennizzo per l’attivazione del servizio HD non richiesto, da calcolarsi a partire dalla richiesta di cessazione avanzata con fax del 09.06.2014 e sino alla cessazione del contratto avvenuta il 31.05.2015, ossia per 365 giorni”* si rileva come invero il servizio HD in genere risulterebbe contemplato nell’abbonamento dell’istante già a partire dal 2009, come si evince dalla Fattura del 2010 prodotta dall’operatore Sky.

Riguardo il nuovo listino *Sky Tv + Famiglia + Cinema + servizio HD* del 2013 oggetto della richiesta di indennizzo per l’attivazione del servizio HD non richiesto, e dell’ulteriore richiesta di *“Indennizzo per ritardata disattivazione del servizio HD (ex art. 12 c.3)”*, se da un lato l’operatore non sembra fornire effettiva prova in merito alla reale volontà da parte dell’istante di accettare il predetto nuovo servizio HD, così come dedotto dal legale dell’istante nella sua memoria di replica, dall’altro, la prova della contestazione da parte dell’istante del suddetto servizio HD e relativa richiesta di disattivazione, sussiste in effetti solo a partire dal Fax di reclamo datato 09.04.2014.

Stante quanto sopra, seppur non si ritiene accoglibile, per i motivi di cui sopra, la richiesta di indennizzo per l’attivazione del servizio HD non richiesto, trova invece accoglimento la richiesta di indennizzo comunque per ritardata disattivazione del suddetto servizio HD, in quanto la disattivazione è intervenuta solo con la cessazione del contratto del 31.05.2015, nonostante la relativa richiesta fosse stata avanzata già con fax del 09.06.2014. *“Qualora l’operatore non si attivi tempestivamente per disattivare un servizio così come più volte espressamente richiesto dall’utente, lo stesso è tenuto a riconoscere all’utente un indennizzo per il ritardo, oltre che a regolarizzare la posizione contabile dell’utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate”* (Agcom Delibera n. 71/12/CIR). Pertanto, spetta all’utente l’indennizzo di € 356,00 ex art. 8 comma 2, Allegato A Delibera 73/11cons. Per quanto concerne poi la richiesta afferente *l’Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi*, lo stesso non può riconoscersi dal momento che il disservizio subito risulta assorbito dal riconoscimento dell’indennizzo principale di *“ritardata disattivazione del servizio”*.

Con riguardo alla richiesta di *“Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.06.14”* l’operatore in effetti non prende alcuna posizione a riguardo né produce alcuna documentazione volta a provare l’avvenuto riscontro al reclamo del 09.06.2014 del cliente. La relativa richiesta di indennizzo risulta pertanto accoglibile e quantificabile nella misura massima di €300,00 ex art. 11 comma 1 Allegato A Delibera 73/11cons.

L'ulteriore richiesta di indennizzo per "mancata risposta al reclamo del 29.05.15" invero non risulta fondata. Emerge infatti dagli atti che, l'operatore abbia in realtà riscontrato la missiva del legale del cliente in data 01.07.2015 e dunque dopo 32 giorni dalla richiesta. Come più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, *in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO DELIBERA**

1. "Accoglie, parzialmente, l'istanza dell'utente Sig.ra E. Cxxx nei confronti dell'operatore SKY ITALIA SRL, con condanna dell'operatore al pagamento dell'importo di € 656,00 (seicentocinquantasei/00) con compensazione tra le parti delle spese di procedura".

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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 22/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

F.TO