

**DELIBERA N. 275/2022/CRL/UD del 08/09/2022**

**Mxxx G. / SKY S.R.L.  
(ISTANZALAZIO/D/48/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

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

VISTA l’istanza della Sig. Mxxx G. di cui al prot. D505 del 19/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L’istante lamenta la pretesa errata fatturazione, da parte di Sky S.r.l. (nel prosieguo, per brevità, Sky), di importi superiori a quelli asseritamente pattuiti nel febbraio 2016, a cui

faceva seguito la puntuale contestazione della debenza di tali somme. Nonostante la pendenza dei reclami, alcuni accolti dall'operatore, che provvedeva a parziali rimborsi, Sky sospendeva unilateralmente il collegamento in data 29/09/2016, che l'istante chiedeva prontamente di riattivare via fax del 29/09/2016.

Lamenta, infine, che in data 4/10/2016 riceveva tramite posta elettronica un avviso di sospensione con il quale veniva preavvisata la sospensione temporanea del servizio e l'addebito di una penale per ritardati pagamenti, stante il mancato saldo di alcune fatture.

L'istante formulava istanza di definizione nei confronti di Sky, chiedendo la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni patiti in relazione ai seguenti aspetti: (a) sospensione del servizio a partire dal 29/09/2016, (b) addebito di importi superiori rispetto a quelli pattuiti, almeno per i primi 6 mesi, (c) mancata risposta ai reclami/richieste di rimborso, (d) mancato riscontro alla richiesta di riattivazione del servizio.

Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti obbligatori, *inter alia*, la richiesta di abbonamento sottoscritta in data 3/02/2005, la disdetta del contratto, la richiesta di adesione ai servizi HD, la comunicazione inviata in a Sky contenente la richiesta di rimborso e la richiesta di riattivazione inviata a mezzo fax in data 29/09/2016.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore non si è costituito nel procedimento, dovendosi ritenere per pacifiche ed ammesse tutte le contestazioni formulate da parte istante, in applicazione dell'art. 115 c.p.c., e risulta altresì assente in occasione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Non solo. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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"*) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Stante quanto sopra, nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Circa la difformità di fatturazione, si rammenta come l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, abbia l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Nel caso di specie, pur mancando l'evidenza documentale di quanto contrattualmente pattuito fra le parti in sede di *retention*, non potendo considerarsi a tale scopo sufficiente il documento sub all. 6 all'istanza di definizione, recante una mera "Proposta di adesione a servizio HD, Dolby Digital, My Sky, My Sky HD, SkyMultivison" priva del dettaglio costi e di sottoscrizione dell'utente finale, la mancata contestazione degli addebiti mossi dall'istante consente di ritenere pacifica la circostanza.

La mancata allegazione dei conti telefonici non consente tuttavia di ricostruire adeguatamente in che misura i conti telefonici emessi dall'operatore abbiano ecceduto il preventivo di spesa, con conseguente impossibilità di riconoscere il rimborso della somma richiesta dall'istante.

Nell'ambito dei poteri d'ufficio di questo Corecom e atteso quanto previsto dalla Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (v. III.1.3.: "...in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomenjuris* indicato dalla parte..."), si ritiene possibile riconoscere un indennizzo per profili tariffari non richiesti, in relazione agli addebiti non conformi recati dalle fatture di agosto e settembre 2016, di cui i bollettini postali sub all. 5 a) e b) all'istanza di definizione dimostrano l'avvenuto pagamento, per un totale di € 60,00, calcolato ex art. 8, co. 1, All. A, delibera 73/11/CONS, su un periodo di 60 giorni.

La sospensione del servizio eseguita in data 29/09/2016, come da fax sub all. 6 all'istanza di definizione, posta in essere da Sky senza il prescritto preavviso, che l'utente afferma di aver ricevuto tramite posta elettronica solo in data 4/10/2016, non è indennizzabile in quanto non è individuabile il *dies ad quem* a cui tale disservizio risulta cessato, onde procedere al calcolo dell'importo spettante.

Si accoglie, invece, la richiesta di indennizzo ex art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami del 7/09/2016 e del 29/09/2016, rispettivamente aventi ad oggetto la richiesta di rimborso e il sollecito di riattivazione del servizio, corredati della relativa ricevuta di trasmissione fax al n. 02.7610107, riconducibile all'operatore, per un totale di € 600,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Mxxx G. nei confronti della società Sky S.r.l.
2. Sky S.r.l. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
  - € 60,00 a titolo di attivazione di profili tariffari non richiesti;
  - € 600,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 7/09/2016 e del 29/09/2016.

Sky S.r.l. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini