

**DELIBERA 190/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**A. Gxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/255673/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 A. Gxxx del 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0109032 del 10/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istanza viene presentata dal sig. G. Axxx, (Cod. Cliente: 2343xxxx) il quale dichiara quanto segue: In data 19/03/2018 sottoscrivevo un abbonamento SKY FASTWEB per la fornitura di servizi Pay Tv e Linea Dati Fibra con condizioni economiche agevolate sull'offerta Linea dati di Fastweb. A seguito di una proposta commerciale, effettuata telefonicamente da contact center Sky, mi è stata offerta la possibilità di installare il Decoder SKY Q (al costo di € 49). Durante il contatto telefonico ho evidenziato di avere un contratto in bundling con Sky e Fastweb ricevendo conferma che nulla sarebbe cambiato rispetto a quanto avevo in essere ed ai costi che già sostenevo. Agli inizi di gennaio ricevo direttamente da Fastweb una fattura per i servizi di linea dati (precedentemente ricevevo solo fattura da Sky comprendente anche il dovuto a Fastweb) di € 63.06 importo sensibilmente superiore rispetto al passato (precedente costo € 27,62). Successivamente ho contattato Fastweb e Sky chiedendo giustificazioni, ricevendo risposta "con l'adesione a Sky Q ha sottoscritto un nuovo contratto perdendo i benefici di quello precedente". Ho evidenziato a Sky che nella vendita non è stato fatto alcun cenno della perdita dei benefici economici del contratto precedente e che è stata effettuata una vendita forzata a danno del loro cliente; ho richiesto sia a Sky che a Fastweb il ripristino delle condizioni economiche precedenti; Fastweb ha evidenziato che non è possibile pur pubblicizzando, sui canali social ed informativi, un'offerta ad € 27,95. - Richieste: i. Si richiede, a seguito del danno occorso e della fiducia tradita vista la carenza informativa a danno del cliente, il pagamento di danni morali per minimo € 1.000,00, considerata la mancata tutela, da vendite forzate, del proprio cliente.

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

L'operatore Sky dichiarava quanto segue: Il signor Alessandro Giussani in data 30 gennaio 2016 tramite l'operatore Fastweb ha aderito all'offerta denominata Home Pack che è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb (all.1). Per quanto riguarda la componente Sky si comunica che l'abbonamento con tecnologia satellitare n. 1589xxx è stato regolarmente attivato in data 3 febbraio 2016 a fronte dell'avvenuta installazione dell'impianto e dei materiali da parte di un tecnico autorizzato Sky. Si rende noto che in data 06 novembre 2019 il signor Giussani ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale che si

produce (all.2) – di chiudere, senza oneri, il precedente contratto n. 1589xxxxx con tecnologia satellitare (uso della parabola) e di stipularne uno nuovo, con un'altra tecnologia denominata Via Fibra (quindi con l'uso della connessione internet) con il decoder Sky Q via Fibra con n.2343xxxx e la seguente offerta: Attivazione al costo scontato una tantum di € 49 anziché al costo di listino di € 99; - Pacchetto Sky TV + Cinema +HD al costo di listino ripartito su base mensile di € 44,20; - sconto del 100% sul canone di abbonamento relativo ai giorni dalla data di attivazione del contratto sino alla fine del mese stesso. In data 12 novembre 2019, a fronte dell'avvenuta consegna dei nuovi materiali, è stato quindi attivato l'abbonamento n. 2343xxxx. La scrivente, pertanto, in data 1° dicembre 2019 ha emesso la fattura n. 210367835 di € 77,52 (all.3) relativa al costo di attivazione dell'offerta e al canone di abbonamento per il periodo dal 12 novembre 2019 al 31 dicembre 2019 applicando tutti gli sconti previsti dall'offerta accettata dal signor Giussani. In data 30 novembre 2019 la scrivente ha provveduto a cessare l'abbonamento n. 15898xxxx senza addebitare alcun costo, come si evince dall'ultima fattura Sky emessa in data 1° novembre 2019 (all.4). Con lettera del 20 gennaio 2020 il signor Giussani ha contestato per la prima volta la perdita della promozione Sky+Fastweb - di cui usufruiva con il precedente contratto n. 15898xxx, che si ricorda è stato chiuso a seguito dell'attivazione del nuovo contratto n. 2343xxxx - chiedendo la registrazione vocale effettuata in data 06 novembre 2019, fornita dalla scrivente unitamente alla e-mail datata 29 gennaio 2020 (all.5). A fronte di tutto quanto sopra esposto Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del signor Giussani e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dallo stesso in quanto infondate”.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante lamenta che alla sottoscrizione di un nuovo contratto Sky Fastweb (Sky Q) in data 06/11/2019, a fronte di quello già in essere, si è visto lievitare i costi senza una adeguata informazione. Chiede i danni morali quantificati genericamente in € 1.000,00. L'operatore ricostruisce la situazione dando prova della accettazione del nuovo contratto e della regolare cessazione del preesistente. La richiesta è da rigettare, in quanto la documentazione prodotta dall'operatore dimostra la correttezza del suo operato e la conformità della tariffazione alle condizioni contrattuali concordate. In ogni caso, ogni richiesta risarcitoria di danni morali esula dalla competenza del Corecom, che è competente solo per gli indennizzi di cui al Regolamento dell'Autorità. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di non accogliere l'istanza del sig. G. nei confronti della società Sky Italia SpA. Spese di procedura compensate.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini