

**DELIBERA 385/2022/CRL/UD del 11/11/2022**

**V. Bxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/147536/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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*”;

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 V. Bxxx del 10/07/2019 acquisita con protocollo n. 0303174 del 10/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, cliente della Soc. Sky Italia S.p.a. con codice n°156xxx, esponeva che l’operatore, con fattura n°601548882 del 12.2.2019, le richiedeva nuovamente il pagamento dell’abbonamento Sky Tv e opzione Hd per l’anno 2018 (oltre che di gennaio e febbraio 2019). La Sig.ra Bucalo provvedeva immediatamente a contestare la fattura de quo in data 18.2.2019, chiedendone la rettifica, dal momento che gli importi del 2018 erano, appunto, stati già dalla stessa corrisposti, vale a dire Euro 112,79. Tramite Sms del 6.3.2019, Sky minacciava la sospensione del servizio e l’applicazione della penale in difetto di pagamento dell’insoluto. Seguivano altre contestazioni da parte dell’istante, in data 6.3.2019 ed in data 14.3.2019, alle quali l’operatore non dava alcun riscontro. L’istante effettuava in ogni caso il pagamento delle voci non oggetto di contestazione (quelle relative all’anno 2019) per Euro 59,73. Ciò nonostante, in data 18.3.2019, il servizio veniva sospeso dall’operatore. Successivamente, dopo formali diffide da parte dell’istante e dopo che la stessa provvedeva in data 27.3.2019 ad avviare giusta procedura d’urgenza presso il Corecom Lazio per l’adozione di provvedimenti temporanei, il servizio veniva riattivato in data 2.4.2019, in attesa della fissazione dell’udienza di conciliazione. Successivamente alla procedura di conciliazione presso il Corecom, conclusasi negativamente perché l’operatore ometteva di presenziare, sorgevano altri problemi ed irregolarità, oltre a quelli già segnalati: 1. Le somme versate dall’istante in pagamento delle fatture di marzo e maggio, emesse successivamente a quella oggetto di contestazione (febbraio), venivano erroneamente imputate da Sky alla fattura contestata e così, le fatture (da marzo ad oggi), nonostante regolarmente corrisposte, sarebbero risultate insolte, 2. Venivano inoltrati ulteriori reclami (21.5.2019 e 10.7.2019) ai quali Sky non dava riscontro alcuno, 3. Venivano inviate delle lettere formali di contestazione delle fatture (21.5.2019 e 10.7.2019), mai riscontrate dall’operatore, 4. Risulterebbero addebitati nell’ultima fattura (giugno e luglio), anche i costi della rivista “Sky magazine” mai richiesta, 5. Risulterebbe addebitata nella fattura di maggio Euro 9,90 a titolo di penale per il ritardo nel pagamento della precedente fattura che invece era stata pagata. Sky per l’effetto, a distanza di mesi, non avrebbe fornito i chiarimenti più volte richiesti, sia in relazione alla fattura oggetto di contestazione, sia in relazione alle successive irregolarità riscontrate e tempestivamente dall’istante contestate. L’utente chiedeva quindi: “1) Chiarimenti in ordine alla fattura febbraio, oggetto di contestazione: all’esito storno di

importi non dovuti e corretta emissione di fattura quietanzata per la somma già pagata di Euro 59,73; 2) corretta imputazione del pagamento della fattura n°602456274 del 1.3.2019 (Euro 15,74); 3) corretta imputazione del pagamento della fattura n°604257327 del 1.5.2019 (Euro 58,71); 4) corretta imputazione del pagamento della fattura n°605156599 del 1.6.2019 (Euro 24,34); 5) storno di importi non dovuti (penale per il ritardato pagamento e costi di addebito di “Sky magazine”); 6) all’esito di controlli, emissione di fatture corrette e quietanzate di importi e causali; 7) ripetizione di somme che risultassero indebitamente percepite da Sky; 8) rimborso spese legali per la procedura di conciliazione; per provvedimenti temporanei; per la presente definizione Corecom; 9) indennizzi per contestazioni fatture, per mancato riscontro a tutti i reclami; per illegittima sospensione del servizio; per erronea imputazione di pagamenti; per attivazione di servizi non richiesti ed arbitrario addebito dei relativi costi”.

## **2. La posizione dell’operatore**

Non risultano memorie e/o controdeduzioni prodotte da parte convenuta.

## **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. L’utente eccepisce l’avvenuta interruzione del servizio dal 18.3.19 al 2.4.19, pur avendo il medesimo provveduto ad effettuare tutti i pagamenti richiesti nelle fatture emesse dall’operatore e nonostante il medesimo utente avesse più volte contestato formalmente all’operatore stesso le indebite richieste. L’utente infatti, come provato dalla documentazione prodotta in atti, provvedeva in data 18.2.2019 a contestare la fattura in oggetto, chiedendone la rettifica, dal momento che gli importi del 2018 erano, appunto, stati già dalla stessa corrisposti. A questa, seguivano ad opera dell’utente, altre contestazioni ed esattamente, in data 6.3.2019 ed in data 14.3.2019, alle quali l’operatore non dava alcun riscontro. Ciò nonostante, l’operatore decideva comunque per la sospensione del servizio, senza provvedere alle dovute verifiche dei pagamenti e senza considerare peraltro, che l’utente, così da mantenere la propria posizione dei pagamenti regolare, aveva in ogni caso continuato ad effettuare il pagamento delle voci non oggetto di contestazione (quelle relative all’anno 2019). Orbene, a tale proposito, l’allegato A alla delibera n°347/18/CONS, all’art.5, comma 1, stabilisce espressamente che “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso. Gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. A conferma ulteriore di quanto sopra, interviene la Delibera Agcom n.88/10/CIR secondo la quale, “è illegittima la sospensione del servizio disposta dall’operatore sulla base dell’asserita morosità dell’utente, in realtà non sussistente e imputabile unicamente all’omessa regolarizzazione della posizione contabile dell’utente, che ha pertanto diritto ad un indennizzo”. E ancora, “le doglianze dell’utente in ordine all’indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate

meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (Cassaz. Civ. n.23304/07), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio" (Agcom Delibera n. 92/10/CIR). Agcom nella Delibera n.78/11/CIR riconosce poi sussistente la responsabilità dell'operatore "qualora questi, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente, ometta di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa il traffico effettuato, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela". Nel caso de quo in particolare, contravvenendo al principio di trasparenza e completezza informativa di cui all'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, Sky Italia non ha fornito documentazione alcuna, limitandosi ad insistere nella richiesta di pagamento delle fatture; dal canto suo l'utente, ha invece fornito la prova della pretestuosità delle fatture richieste dall'operatore in quanto già pagate, a sostegno delle quali intervengono anche i molteplici reclami inviati a Sky. Nel caso di specie si configura pertanto, una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente, per non aver predisposto alcuna misura atta a verificare con esattezza i pagamenti effettuati dallo stesso e così la liceità o meno dell'emissione delle fatture, concludendo poi nell'indebita interruzione del servizio. In considerazione di ciò, è pertanto giusto il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso di Euro 112,50 per l'indebita sospensione del servizio a far data dal 18.3.19 al 2.4.19. Per quanto attiene la mancata risposta ai reclami, si rileva quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, che stabilisce quanto segue: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la



mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L’utente, non risultando agli atti alcun documento in grado di provare l’avvenuta risposta al reclamo da parte dell’operatore, ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Nonostante i reclami e le contestazioni rimasti senza riscontro risultino essere ben 6, vale a dire quello del 18.2.19, del 21.5.19, del 22.3.19, del 6.3.19, del 14.3.19 e del 10.7.19, si ritiene che l’importo dovuto dall’operatore per la mancata risposta e risoluzione alle contestazioni sollevate dall’utente debba corrispondere ad Euro 300,00. L’istante lamenta altresì la circostanza dell’avvenuto addebito in fattura da parte dell’operatore di una penale di Euro 9,90 come costo di recesso per il ritardo nel pagamento della fattura in contestazione che invece, risulterebbe essere stata pagata dall’utente. Orbene, a tale proposito, considerato che la fattura è risultata pagata dall’utente, risulta illegittima qualsivoglia richiesta di corresponsione di una penale da parte dell’operatore. In ogni caso, la penale non sarebbe comunque dovuta anche nel caso in cui l’utente, innanzi al comportamento dell’operatore, avesse deciso di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; a tale proposito, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, “A fronte dell’esercizio della facoltà di recesso da parte dell’utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all’articolo 1 della legge n. 40/2007”. Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: “La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell’utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l’operatore avrebbe dovuto dimostrare l’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell’operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest’ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell’utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall’utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale”. Nessuna penale è pertanto dovuta da parte dell’utente e pertanto l’operatore sarà tenuto allo storno dell’importo percepito di Euro 9,90. Ultimo punto, attiene la doglianza sollevata dall’utente circa l’avvenuto addebito in fattura da parte dell’operatore, anche dei costi relativi alla rivista “Sky magazine”, servizio mai richiesto dall’utente stesso. Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce 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. A tale proposito, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.9 riconosce espressamente che "Nelle ipotesi di attivazione di 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 a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Considerato che la rivista "Sky magazine" è stata imputata per i mesi di giugno e luglio, vale a dire per giorni 61, l'importo da versare all'utente da parte dell'operatore per un servizio non richiesto sarà di complessivi Euro 305,00. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese.

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 B. Vxxx e pertanto la Società Sky Italia S.p.a. è tenuta a stornare dalla posizione debitoria della Sig.ra Bucalo Valeria l'importo di Euro 12,10 (9,90 penale + 2,20 Sky magazine), nonché a corrispondere alla stessa il complessivo importo di Euro 717,50, oltre ad Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

**2.** La Soc. Sky Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. 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, 22/11/2022

Il Dirigente                      f.to  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini