

**DELIBERA 263/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**A. Gxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/262087/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../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 30/03/2020 acquisita con protocollo n. 0140078 del 30/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante con istanza del 30-03-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società SKY Italia s.r.l., lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite a seguito del cambio intestazione del contratto di abbonamento dalla defunta madre al padre Sig. Ghini Francesco, nonché errori di fatturazione vari, contestando addebiti illegittimi. In specifico ha richiesto un indennizzo per danni morali, quantificandolo in € 250,00.

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

Nella memoria versata in atti SKY Italia insiste sulla correttezza e regolarità del proprio operato nella gestione del subentro del Sig. Ghiani Francesco, padre dell'istante, alla Sig.ra Mastromarino, madre dell'istante e titolare del precedente abbonamento. Spiega di aver proceduto alla chiusura del vecchio abbonamento-contratto e all'attivazione del nuovo, intestato al Sig. Ghiani Francesco, con il mantenimento dei medesimi materiali e pacchetti. Ammette che vi sono stati degli errori di fatturazione ed, a seguito di segnalazione dell'istante, di aver provveduto alla relativa regolarizzazione ed aver provveduto ai rimborsi previsti. Precisa di aver, quindi, provveduto a regolarizzare la situazione amministrativa di entrambi gli abbonamenti, nonché di essersi resa disponibile “– in un'ottica di massima cura ed attenzione verso la propria clientela – ad offrire la visione gratuita di un mese sull'abbonamento composto da Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio + servizio Sky Q Plus, all'istante, la quale non ha ritenuto di accettare l'offerta”. Replica dell'istante Parte istante nella memoria di replica riconosce che l'operatore ha provveduto a regolarizzare la situazione amministrativa di entrambi gli abbonamenti ed ad effettuare i relativi storni delle fatture e rimborsi. Insiste nella richiesta di indennizzo per danni morali, quantificato in € 250,00.

### **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, si rileva anzitutto che, 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'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. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente richiedeva lo storno di alcune delle fatture emesse per aver l'operatore applicato condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, a seguito del cambio intestazione del contratto di abbonamento dalla defunta madre al padre Sig. G. Fxxx, nonché errori di fatturazione vari, contestando addebiti illegittimi. Dagli atti risulta pacifico tra le parti che la società SKY Italia s.r.l. ha provveduto a regolarizzare la situazione amministrativa di entrambi gli abbonamenti, effettuando storno delle fatture contestate e relativi rimborsi, pertanto, non si ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile, oltre al riconoscimento dello storno/rimborso della fatturazione emessa, già effettuato. Tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (ex multis Delibera Agcom n. 84/14/CIR e Delibera Agcom n. 93/18/CIR). Di conseguenza, non può trovare accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per danni morali, quantificata in € 250,00, richiesta implicitamente risarcitoria, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione solo alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (ex multis, n. 101/18/CIR). Ad ogni modo ci si auspica che l'operatore, come dichiarato nella memoria, nell' "ottica di massima cura ed attenzione verso la propria clientela – ad offrire la visione gratuita di un mese sull'abbonamento composto da Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio + servizio Sky Q Plus, all'istante, la quale non ha ritenuto di accettare l'offerta", riformuli l'offerta al proprio cliente, che sembra, dalla lettura della memoria di replica, disponibile ad accettare.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra A. Gxxx nei confronti di Sky Italia Srl. 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

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to