AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 290/2023/CRL/UD del 16/06/2023
V. Lxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/205569/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/06/2023**;

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 V. Lxxx del 18/11/2019 acquisita con protocollo n. 0495646 del 18/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del codice cliente Sky n. 2092xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 18.11.2019 ha richiesto un nuovo intervento in sede di definizione del Corecom Lazio (in relazione ad una vicenda successiva rispetto a quella delibata dal presente Corecom con Decreto DC/69/19/CRL pubblicato il 03/07/2019). Nello specifico, l'istante, nell'odierno procedimento, rappresenta, in sintesi, che: a) In data 25/06/2018 riceveva un SMS e una mail dove veniva comunicato la riattivazione della domiciliazione bancaria e del relativo abbonamento Sky. b) Lo stesso giorno, l'utente provvedeva ad inoltrare reclamo per disconoscere tale operazione, al quale faceva seguito una risposta di presa in carico. c) In particolare, nel reclamo, l'utente rilevava di non aver riattivato né l'abbonamento né la domiciliazione bancaria e tantomeno di aver parlato con un operatore Sky. d) Ciononostante, in data 11/08/2018 riceveva la fattura nr. 25684xxx (periodo 25/06/2018 – 31/08/2018 di importo pari a € 47,52) con tentativo di addebito su conto corrente non autorizzato e prontamente revocato. e) In data 12/09/2018 riceveva ulteriore fattura nr. 25776xxx (periodo 01/09/2018 – 30/09/2018 di importo pari a € 21,60). f) In data 02/10/2018 riceveva poi mail di avviso di sospensione del servizio per morosità e addebito di una penale di € 29,90. g) Successivamente, accedendo al profilo "Sky fai da te", l'istante si avvedeva che la cessazione del servizio era avvenuta il 22/10/2018, conseguentemente ad una disdetta che egli avrebbe effettuato attraverso un operatore. L'utente contesta di aver effettuato in tale alcuna disdetta e di aver interloquito con un operatore. h) Riferisce, inoltre, che, in tutto il periodo di presunta morosità, Sky e una società di recupero crediti lo hanno contattato telefonicamente e via mail, adoperando condotte vessatorie, nonostante l'esposizione delle sue ragioni. i) L'utente riferisce, infine, di non aver ricevuto alcuna risposta al reclamo. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno delle fatture nr. 256842295, nr. 257761667, e nr. 252445501; lo storno di € 10,30 dalla fattura nr. 250776240, nonché, in generale, la sanatoria della posizione amministrativo-contabile e il ritiro di ogni pratica di recupero crediti; ii. l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto dal 25/06/2018 al 22/10/2018; iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura. Nello specifico, l'utente chiede l'applicazione di indennizzi per un totale di € 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia S.r.l., con memoria del 23.12.2019, premettendo in narrativa la ricostruzione della precedente controversia insorta fra le parti (definita con

provvedimento di questo Corecom DC/69/19/CRL del luglio 2019), ha contestato le pretese dell'istante, evidenziando, in particolare: a. di aver già provveduto alla regolarizzazione della posizione contabile dell'utente, annullando le fatture contestate; b. la non applicabilità, alla vicenda in esame, dell'art. 9 delibera Agcom n. 347/18/CONS, che farebbe riferimento solo ai servizi accessori, potendosi per quelli principali richiedere solo lo stralcio delle fatture; c. l'inammissibilità della richiesta di rimborso spese della procedura. L'operatore Sky Italia S.r.l. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno delle fatture nr. 256842295, nr. 257761667, nr. 252445501, lo storno di € 10,30 dalla fattura nr. 250776240, nonché, in generale, la sanatoria della propria posizione amministrativo-contabile e il ritiro di ogni pratica di recupero crediti in corso. La domanda non necessita di essere delibata, potendosi dichiarare la cessazione della materia del contendere, dal momento che l'operatore ha provveduto all'annullamento di tutte le fatture contestate dall'utente già prima dell'attivazione del presente procedimento di definizione (cfr. memoria di controdeduzioni Sky, pag. 3). Con la domanda sub ii., l'utente ha chiesto l'applicazione dell'indennizzo per servizio non richiesto dal 25.06.2018 al 22.10.2018. L'istanza è fondata nei seguenti termini. Costituisce insegnamento consolidato che qualora l'utente disconosca l'attivazione di un servizio e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione o comunque del consenso validamente reso dal consumatore, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse e l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo (cfr. Agcom Delibera n. 68/10/CIR). Nel caso in esame, come sopra evidenziato, l'utente ha disconosciuto di aver richiesto l'attivazione (rectius riattivazione) del servizio in data 25.06.2018 mentre l'operatore non ha allegato il contratto sottoscritto dall'istante ovvero la registrazione della chiamata di consenso (vocal order), ragione per cui Sky non ha assolto al proprio onere probatorio (art. 2697, co. 2, c.c.). Pertanto, può darsi accoglimento alla domanda di indennizzo per attivazione non richiesta. In particolare, occorre fare riferimento all'art. 9, comma 1, Allegato "A", delibera Agcom n. 347/18/CONS (e non anche al comma 2, come preteso dall'utente, attinendo quest'ultimo a diversa fattispecie), secondo cui "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". Circa la quantificazione, può accogliersi come base del calcolo monetario il lasso temporale indicato dall'utente (25.06.2018-22.10.2018) in quanto non specificamente contestato. Ne deriva che spetterà all'utente un indennizzo pari a complessivi € 595,00 (così determinata: € 5,00 pro die x 119 gg di disservizio). Con l'istanza sub iii., l'utente ha, invece, chiesto il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo (cfr. art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS). La domanda va accolta. L'utente ha

allegato e provato (offrendo in comunicazione la mail Sky di presa in carico della problematica del 26.06.2018) di aver inoltrato, in data 25.06.2018, un reclamo all'operatore in merito alla contestata riattivazione. L'operatore non ha specificamente contestato tale assunto né ha provato di aver correttamente riscontrato. Pertanto, sia ai sensi dell'art. 2697, co. 2, c.c., sia in virtù del principio di non contestazione e di contestazione specifica (arg. ex artt. 115 c.p.c. e 167 c.p.c.), va accolta la domanda dell'utente circa il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS. Circa la quantificazione, l'indennizzo va liquidato nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. V. Lxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l., disponendo che l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante la somma di € 595,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, nonché la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/06/2023** **f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini