

**DELIBERA 320/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**A. Vxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/396785/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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. Vxxx del 20/02/2021 acquisita con protocollo n. 0090593 del 20/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, codice cliente Sky n. 2309xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 20.02.2021, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) In data 18 maggio 2020 aderiva telefonicamente ad una offerta commerciale che prevedeva la erogazione del servizio televisivo Sky TV + Sky Famiglia + Sky HD ad un costo mensile di € 14,90; b) Ciononostante, sin dal mese di maggio 2020, Sky Italia S.r.l. addebitava sulla carta di credito dell'utente, quale corrispettivo per l'abbonamento n. 2309xxx, importi mensili pari ad € 33,40. In base a tali premesse, l'istante chiede: i. che, a cessazione della condotta illegittima dell'operatore, a Sky Italia S.r.l. venga ordinato di applicare le condizioni contrattuali stipulate con contratto telefonico del 18.05.2020, così fornendo all'utente la visione satellitare dei canali Sky TV + Sky Famiglia + Sky HD ad un costo mensile di € 14,90; ii. il rimborso della somma di € 204,36 illegittimamente appresa in conseguenza dell'applicazione del costo mensile più elevato rispetto a quello concordato in sede di stipula dell'abbonamento; iii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in € 300,00; iv. l'indennizzo per applicazione di piano tariffario non richiesto, per complessivi € 692,50; v. le spese della procedura di conciliazione e definizione, quantificate in complessivi € 420,00.

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

L'operatore Sky Italia S.r.l. non ha prodotto memorie e non ha partecipato al procedimento.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'utente chiede che, a cessazione della condotta illegittima dell'operatore, a Sky Italia S.r.l. venga ordinato di applicare le condizioni contrattuali stipulate con contratto telefonico del 18.05.2020, così fornendo all'utente la visione satellitare dei canali Sky TV + Sky Famiglia + Sky HD ad un costo mensile di € 14,90 per i primi 12 mesi di abbonamento. La domanda non può essere accolta in quanto la pronuncia non può imporre obblighi di fare al gestore per espressa esclusione regolamentare. Tuttavia, costituisce indirizzo consolidato che qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in

manca di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente. (ex multis v. Agcom Delibera n. 42/12/CIR). Orbene, l'istante ha depositato sia la registrazione telefonica del contratto di abbonamento sia copia mail Sky Italia riassuntiva dei dati essenziali del contratto dai quali si evince inequivocabilmente che il contratto di abbonamento, comprendente i pacchetti Sky TV + Sky Famiglia + Sky HD, prevedeva un canone mensile scontato per i primi 12 mesi di € 14,90 (anziché 33,40), a decorrere dal 18 maggio 2020, data di sottoscrizione dell'offerta. Al contrario, dall'estratto conto allegato dall'utente si evince che mensilmente, anche per il primo anno di abbonamento, veniva disposto da Sky un prelievo di € 33,40. Pertanto, Sky Italia s.r.l. era tenuta ad applicare le condizioni contrattuali stipulate con contratto telefonico del 18.05.2020, garantendo all'utente la visione satellitare dei canali Sky TV + Sky Famiglia + Sky HD ad un costo mensile di € 14,90 in relazione al periodo dal maggio 2020 al maggio 2021 con conseguente diritto dell'istante alla ricostruzione della relativa posizione contabile e contestuale storno/ rimborso delle somme in eccesso fatturate. La domanda di rimborso della somma di € 204,36 può, dunque, trovare accoglimento. Con la domanda sub iii., l'utente chiede l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta in quanto in atti sono presenti i reclami del 24/8/2020 e del 1.10.2020 ai quali non risulta fornito riscontro da parte del gestore e per i quali spetta l'indennizzo, unitario, massimo di € 300,00. Con l'istanza sub iv., è stato richiesto l'indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto, quantificandolo in € 692,50. L'istanza non può essere accolta. L'art. 9, comma 2, Allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, prevede che "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione". Nel caso in esame, alla luce delle risultanze istruttorie risulta essere stato applicato il profilo tariffario dovuto ma ad un prezzo diverso da quello pattuito disservizio, questo, che si è tradotto in una extra fatturazione in quanto non è stata applicata la scontistica contrattualmente pattuita. La fattispecie, per risalente e costante indirizzo dell'Autorità non fa sorgere il diritto dell'istante ad autonomo indennizzo ma solo al già disposto rimborso/storno. Spese di procedura compensate.

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. A. Vxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, la società pertanto è tenuta a rimborsare la somma di € 204,36, nonché a corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

**f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini