

**DELIBERA 142/2023/CRL/UD del 27/03/2023**  
**C. VXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/76345/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 C. VXXX del 31/01/2019 acquisita con protocollo n. 0040954 del 31/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente ha presentato istanza di definizione nei confronti di Sky Italia, rilevando di aver presentato reclamo in data 8.10.2018 per contestare la modifica delle condizioni contrattuali avendo ricevuto addebiti arbitrari effettuati dall'operatore tramite domiciliazione bancaria e chiedendo la restituzione degli importi non dovuti, oltre al ripristino del prelievo del corrispettivo concordato pari ad euro 24,08 tramite contratto di abbonamento dal mese di gennaio 2018, evidenziando che da gennaio 2018 a settembre 2018 invece dell'addebito l'importo complessivo di euro 216,00, Sky ha ritirato la somma di euro 390,00. Sono presenti nel fascicolo ulteriori comunicazioni con cui l'istante ha esposto che l'abbonamento Sky da marzo 2017 (Sky Tv + Cinema + Calcio) prevedeva un costo di 24,08 mensili con sconto per il pacchetto Calcio per 12 mesi (scadenza 31.3.18) e che a seguito della disdetta del pacchetto calcio avvenuta i primi di febbraio, l'abbonamento doveva tornare a costare euro 20,00 (composto da Sky Tv + Cinema). Ha dedotto che il 7.2.2018, a seguito di contatto telefonico, gli è stato offerto un nuovo pacchetto calcio con il 50% di sconto (costo 7,00 euro al mese) fino al 31.10.2018, pertanto l'abbonamento a partire dal mese di aprile 2018 è composto da Sky Tv + Cinema + Calcio, per un costo complessivo di euro 27,00 mensili fino al 31.10.2018. Inoltre a partire dal 15.3.18, all'abbonamento è stato aggiunto in modo gratuito, il pacchetto FAMIGLIA, sempre per un costo complessivo mensile di euro 27,00. Ha dedotto che per il 2018 avrebbe dovuto pagare: Gennaio – Febbraio – Marzo (24,08 x 3) e così euro 72,00 e da Aprile ad Ottobre (27,00 x 7) per un totale di euro 189,00, pertanto la somma complessivamente dovuta ammonterebbe ad euro 261,00, invece Sky ha prelevato euro 425,00. Ha poi aggiunto che dal mese di marzo le fatture comprendono anche un abbonamento fastweb al prezzo promozionale di euro 12,95 al mese e che a marzo sono state addebitate 2 fatture, in data 14.3 e 28.3. L'istante ha dedotto che il 27.12.2017 è stato offerto un pacchetto Multivision in visione gratuita fino a dicembre 2018 e che Sky gli ha comunicato che a causa della disdetta del contratto, avrebbero addebitato 170,00 euro per installazione e disattivazione. In data 8.10.18 ha contestato via pec l'incremento dell'abbonamento e stante il rifiuto dell'operatore di riconoscere gli errori amministrativi, ha deciso il 18.10.2018 di disdire l'abbonamento. Ha chiesto che la colpa della chiusura dell'abbonamento sia addebitata all'operatore con azzeramento della penale o in subordine la riduzione della stessa.

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

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

### **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. La richiesta dell'istante non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Vi è in atti solo il contratto di abbonamento Sky del 25.7.14 sottoscritto da C. VXXX (pacchetto Sky Tv + Cinema + Calcio) che prevede un costo di 48,00, durata abbonamento 12 mesi (in caso di adesione a promozioni l'offerta è vincolata a una durata contrattuale di 12 mesi o altra durata stabilita dall'offerta. In caso di recesso anticipato sarà richiesto l'importo corrispondente agli sconti fruiti). La Promozione Attiva è: Sky tv + 2 Premium Pack a 29,90 al mese fino al 6.1.16. Le comunicazioni presenti nel fascicolo sono alquanto confusionarie, ovvero riportano informazioni di contenuto diverso, con richieste contenenti restituzione di importi non coincidenti fra loro e non supportati da idonea documentazione. In particolare l'istante non ha allegato né le fatture oggetto di contestazione, né la prova dei pagamenti, da ritenersi necessari per dimostrare la asserita indebita fatturazione, ovvero la non coincidenza fra quanto pattuito e quanto fatturato e quindi il diritto di credito che l'istante ha dedotto di vantare. In particolare con pec del 26.1.18 l'istante ha contestato l'incremento arbitrario dell'abbonamento rilevando che da agosto a dicembre 2017 avrebbe avuto un addebito mensile di euro 33,90 non giustificato da alcuna variazione contrattuale ed ha chiesto la restituzione di euro 19,64, situazione che si era già verificata in precedenza come da reclamo via pec del 25.7.17 con cui il VXXX aveva segnalato che a gennaio aveva disdetto il pacchetto calcio, che a febbraio 2018 aveva accettato la promozione Sky secondo la quale al contratto veniva aggiunto il pacchetto calcio con sconto del 70% e quindi da marzo il costo totale dell'abbonamento sarebbe passato da 20,28 euro al mese ad euro 24,08 al mese. Il Servizio Clienti di Sky ha riscontrato tale reclamo lo stesso 26.1.18, riconoscendo l'errore e comunicando di aver effettuato lo storno di euro 39,20 e che era stata inserita la variazione per la fine del mese successivo quindi dall'1.3.18 l'abbonamento prevedeva: Sky tv + Cinema e non più i contenuti del pacchetto Calcio. L'istante con pec del 18.10.18 ha disdetto l'abbonamento Sky, rilevando di usufruire dello stesso sino al 30.11.2018, a cui l'operatore ha risposto che l'abbonamento sarebbe rimasto attivo al costo di euro 20,00 al mese, ma ciononostante il VXXX ha ribadito la volontà di disdettare il contratto. Con comunicazione del 28.11.18 l'operatore in seguito ad ulteriore contestazione delle fatture, ha comunicato al VXXX presso Altroconsumo, che sarebbe stato prelevato meno di quanto effettivamente dovuto dal cliente e che nulla era quindi dovuto a C. VXXX. E' poi seguita altra pec del 18.12.18 con cui l'istante ha contestato la fattura contenente i pagamenti periodo 19.11 – 31.12.18, ribadendo di aver chiuso il contratto il 18.11.2018 e che non avendo più usufruito di alcun servizio Sky sin da allora, ha disposto il blocco del pagamento. Il 25.2.19 l'istante ha rilevato di aver ricevuto una richiesta immotivata di pagamento di una fattura di oltre 340,00 euro, deducendo : - che da gennaio 2017 l'operatore avrebbe messo in pratica pratiche commerciali scorrette, addebitando fatture non dovute a fronte di servizi non richiesti, oltre a fatture in misura maggiore i servizi pattuiti tramite adesione contrattuale telefonica; - che nel 2017 l'operatore ha sottratto indebitamente dal conto corrente euro

40,00 per fatture non dovute; - che a gennaio 2018 ha avuto riconosciuto un credito equivalente che però non è mai stato defalcato da fatture successive; - che nel 2018, tramite domiciliazione bancaria, sarebbero state addebitate fatture gonfiate di oltre 200,00 euro rispetto alle condizioni contrattuali pattuite e sancite tramite registrazione telefonica; - che a gennaio 2019 è stato sospeso il servizio telefonico di base nonostante il regolare pagamento di tutte le fatture; - che a febbraio è pervenuta richiesta di pagamento di fatture per oltre 340,00 euro; - che nel 2018 ha chiesto tramite call center Sky una copia audio dei contratti stipulati per telefono ma l'operatore non ha fornito copia. In ordine alle doglianze relative alla modifica delle condizioni contrattuali, è notorio che qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti ( art. 70 comma 4 del D. Lgs n. 259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo. Nel caso in esame non vi è prova che sia intervenuta una variazione delle condizioni contrattuali. L'istante ha dedotto che in seguito ad una promozione commerciale avrebbe potuto usufruire del pacchetto calcio con sconto del 70% tramite chiamata telefonica di cui però non conosciamo il tenore e quindi il contenuto dell'offerta, pertanto non è possibile verificare i costi e le condizioni previste. L'istante ha sollevato contestazioni relative ad addebiti in fattura, a suo dire, non dovuti. Secondo i principi sull'onere della prova è onere dell'operatore provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. Sent. 10313/2004), tuttavia nel caso de quo, l'istanza di rimborso avanzata dall'istante non può essere accolta, sia perché non idoneamente circostanziata, sia per impossibilità di verificare quanto lamentato, stante l'omessa prova circa le condizioni applicate e il mancato deposito delle relative fatture e dei pagamenti effettuati. Secondo orientamento consolidato " In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c., così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" ( Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11 cfr. Corecom Lazio Delibera m. 35/11, Corecom Lazio Delibera n. 2/12, Corecom Lazio Delibera n. 18/12, Corecom Lazio Delibera n. 20/11, ex multis Cassazione Sezioni Unite n. 13533/2001). Nel caso in esame, la confusionaria esposizione dei fatti anche in ordine agli esborsi effettuati, nonché la mancanza di prova documentale circa la promozione usufruita e le condizioni applicate che avrebbe dovuto determinare un esborso inferiore e l'omesso deposito delle fatture emesse dall'operatore e dei pagamenti, comporta il rigetto della richiesta di rimborso avanzata dall'utente in quanto in mancanza di tale documentazione ( che era onere del VXXX allegare ex art. 2697 c.c.), non è possibile accertare la fondatezza delle doglianze. L'omesso deposito delle fatture e della prova dei pagamenti, non consente infatti di accogliere la domanda proposta dall'istante di rimborso degli importi versati in eccesso, in quanto è

impossibile accertare l'an, il quomodo ed il quantum. L'utente infatti non ha assolto l'onere probatorio previsto a suo carico dall'art. 2697 c.c. in quanto si è limitato a dedurre la fatturazione di importi maggiori da quelli pattuiti senza dare dimostrazione di quanto assunto e preteso. Parimenti da respingere è la richiesta di restituzione dell'importo di euro 170,00 per recesso anticipato esercitato il 18.10.18 poiché per espressa previsione contrattuale, in caso di recesso anticipato l'operatore ha diritto all'importo corrispondente agli sconti fruiti (sconto installazione impianto 51,00, Sky Digital Key, Importo promozionato Attivazione Decoder 99,00 euro, Sconto euro 18,10 fino al 6.1.16; Sky Selectio) per un totale di euro 168,10. Si rileva infatti che i costi applicati dal gestore non sono riconducibili alle penali per recesso anticipato, dichiarate illegittime dalla legge n. 40/2007 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" (c.d. "Legge Bersani"), quanto alla diversa fattispecie del recesso da offerte promozionali. Emblematica a tal fine è la delibera Corecom Lazio n. 67/2015 che nel seguito si riporta. "... il T.A.R. del Lazio, pronunciandosi sull'impugnativa del provvedimento prot. n. 80542/Agcom del 30.12.2008, con sentenza Tar Lazio n. 5361/2009, confermata poi dal Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010), ha operato una distinzione tra la pratica – ritenuta illegittima – di addebitare all'utente, al momento del recesso anticipato, anche le spese sostenute al momento dell'instaurazione del rapporto contrattuale, e quella di chiedere il rimborso degli sconti già praticati al cliente in ragione di un vincolo di durata contrattuale non rispettato. Nell'un caso, infatti, "elemento qualificante la fattispecie è la presenza di un soggetto debole (l'utente) perché obbligato, ove interessato ad acquisire un determinato servizio, ad accettare le condizioni unilateralmente fissate dal soggetto forte (l'operatore), con la conseguenza che l'unica alternativa che gli si offre è la rinuncia all'acquisto del prodotto" (cfr. sent. n. 5361/09 Tar Lazio). Da questa disparità tra i due soggetti, il decreto Bersani, così come interpretato dall'Autorità e dai Giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto per gli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, e segnatamente impedendo l'addebito dei costi sostenuti per l'attivazione iniziale. Nel secondo caso, invece, "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto [...], e un'altra promozionale a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento (legittimo) dell'utente non gli ha consentito di ottenere" (cfr. sentenza Tar Lazio citata, confermata, anche dal Consiglio di Stato). Sulla base di queste premesse, i Giudici amministrativi hanno quindi ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore di restituzione degli sconti di cui l'utente ha beneficiato durante la vigenza del rapporto contrattuale, riconducendo tale fattispecie al recesso anticipato da

offerte promozionali e differenziandola quindi dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelata dall'art.1 del decreto Bersani. Tale interpretazione è stata ripresa anche dal Giudice ordinario, in particolare nella sentenza resa dal Tribunale di Milano, sez. XI, n. 5554 del 15 maggio 2012". Stante quanto sopra, è da ritenersi legittimo l'importo chiesto dall'operatore a tale titolo. Si precisa comunque che neanche di tale "penale" è stata fornita la prova dell'avvenuto pagamento.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. C.VXXX nei confronti della società Sky Italia. 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to