

**DELIBERA N. 134/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)  
(GU14/536715/2022)**

### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 31 ottobre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/07/2022 acquisita con protocollo n. 0209992 del 06/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1524xxxxx, lamenta la mancata applicazione dello sconto concordato sui pacchetti contrattualizzati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato:

- *“a febbraio 2022 stipulava un contratto con Sky che prevedeva un pagamento di € 25,00 al mese ma veniva erroneamente applicato € 35,00”* in quanto non venivano applicati gli sconti previsti;
- *“la cosa grave è che vengono nuovamente meno agli accordi presi: infatti già nel 2022 aveva adito il Co.re.Com proprio perché sky anche in quella occasione si era reso inadempiente applicando prezzi maggiori rispetto a quanto stabilito”;*
- *“è del tutto evidente che sussiste una pratica scorretta da parte di sky che sistematicamente viola il principio di buona fede, come provato dalla comunicazione di sky nella quale è evidenziato che il costo mensile è pari ad € 25,00”.*

In data 5 luglio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, in quanto nessun accordo risulta possibile tra le parti.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.00”*:

- i) *“alla luce della condotta scorretta ripetuta di sky chiedo un indennizzo di € 500,00”.*

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

La società Sky, nell'ambito del contraddittorio, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, una memoria difensiva con cui ha rappresentato quanto segue.

- *“Con riferimento al codice cliente 1524xxxx si desidera informare che il precedente verbale di accordo firmato in data 15/02/2022 riguardante la conferma della cessazione dell'abbonamento, già registrata per il 15/01/2022, e un rimborso complessivo di €250,00 risulta correttamente rispettato”*
- *“In merito alla revoca della disdetta accettata in data 17/02/2022 si comunica che la stessa prevedeva il pacchetto SkyTV + SPORT + CALCIO con l'attivazione del profilo Sky SMART e un ulteriore sconto di €10,77/mese (pari al 30% del costo del pacchetto con il profilo SMART) per 18 mesi; il costo mensile dell'abbonamento sarebbe stato pertanto di € 25,13, anziché di €50,00”.*
- *“A causa di un'anomalia lo sconto mensile di €10,77 non ha avuto impatto sulle fatture emesse dal 01/03/2022 al 01/05/2022, mentre il profilo SMART risulta correttamente applicato. A tal proposito Sky Italia S.r.l., senza che la presente proposta costituisca risarcimento alcuno ma esclusivamente pro bono pacis, si rende disponibile a: - confermare la disdetta dell'abbonamento alla data del 26/05/2022, come da richiesta inviata in data 27/04/2022. La visione del solo pacchetto Sky TV proseguirà a titolo gratuito fino al 06/07/2022; - corrispondere un importo onnicomprensivo di €150,00 a titolo di sorte capitale e spese sostenute. L'importo verrà evaso tramite bonifico bancario sull'IBAN intestato all'utente entro 60 giorni dall'accettazione della proposta.”*
- *“A oggi il contratto è regolarmente chiuso come da richiesta del cliente e rimangono valide le proposte già formulate: rimborso omnia di € 150 di cui € 21,54 per sorte capitale (lo sconto non applicato sulle 2 mensilità fatturate)”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* con riferimento alla domanda *sub i)* *“alla luce della condotta scorretta ripetuta di sky (...) un indennizzo di € 500,00”*, si rileva che la presente richiesta non può essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Inoltre la stessa non trova accoglimento anche 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 alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della

disposizione di cui all' 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).

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione inerente alla mancata applicazione degli sconti.

Sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto concordato.

Parte istante lamenta che *“a febbraio 2022 stipulava un contratto con Sky che prevedeva un pagamento di € 25,00 al mese ma veniva erroneamente applicato € 35,00”* in quanto non erano applicati gli sconti previsti. Di contro l'operatore ammette l'anomalia nella fatturazione emessa.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza,*

chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto viene, infine, in rilievo l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente ha ammesso l’anomalia verificatasi nell’emissione della fatturazione che non aveva considerato gli sconti contrattualizzati.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i*), deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 1524xxxx con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati eccedenti la somma omnicomprensiva mensile di euro 25,00 (venticinque/00), dal 17 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub i*), si osserva che l’istante non ha diritto ad “un indennizzo di € 500,00” atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.



2.Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 1524xxxx con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati eccedenti la somma omnicomprensiva mensile di euro 25,00 (venticinque/00), dal 17 febbraio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 31 ottobre 2023

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)