

**DETERMINA N.**  
**Lxxx lxxx /SKY ITALIA xxx**  
**(LAZIO/D/866/2018)**

**IL DIRETTORE**

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 4998 del 23/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare del codice cliente Sky n. 2579489, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 16 maggio 2018, con istanza UG14 del 17 maggio 2018, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

- a. nell’aprile 2010 aveva provveduto a richiedere la disattivazione del solo pacchetto Sky Calcio, mentre continuava a voler usufruire di altri pacchetti (Sky Mondo, Sky Cinema, Sky Sport);
- b. in seguito ad un aggiornamento tecnologico del servizio (sostituzione del decoder), a partire dal febbraio 2012, il pacchetto Calcio veniva riattivato e ricompreso in fattura, in assenza di qualsiasi richiesta di riattivazione e senza che l’utente avesse modo di avvedersi del relativo addebito, in considerazione del RID concesso in favore dell’operatore;
- c. solo nel settembre 2017 l’utente si avvedeva dell’addebito mensile in fattura del pacchetto Sky Calcio;

- d. pertanto, provvedeva a contattare l'assistenza clienti che immediatamente disattivava il servizio mai richiesto;
- e. ciò nonostante, le successive fatture continuavano a comprendere anche il costo del pack Sky Calcio, che comunque, a seguito della segnalazione del settembre 2017, non era più visibile;
- f. per giunta, atteso che la RID era ancora attiva, tali costi continuavano a venire prelevati in automatico dal c/c dell'utente;
- g. da ultimo, considerata l'incapacità dell'operatore di porre rimedio al disservizio, nell'aprile 2018 l'utente provvedeva a revocare la domiciliazione bancaria.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso dei costi indebitamente pagati dal febbraio 2012 al maggio 2018 per il pacchetto Sky Calcio non richiesto;
- ii. l'indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto dal febbraio 2012 al settembre 2017.

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

L'operatore Sky Italia S.r.l., pur regolarmente avvisato della procedura di definizione a norma di Regolamento (v. pec del 26 novembre 2018 in atti), non ha prodotto memorie né documenti.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare accoglimento, seppure nei limiti di seguito precisati.

Primariamente deve rilevarsi che l'istanza è certamente ammissibile, perché depositata entro il termine di tre mesi dall'esito negativo del tentativo di conciliazione, ai sensi dell'art. 14, co. 2, delibera 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis*. Sebbene, infatti, la protocollazione dell'istanza sia avvenuta solo il 23 novembre 2018, risulta in atti che l'istante ha inoltrato la richiesta di UG14 con comunicazione a mezzo fax già in data 17 maggio 2018, giorno successivo al fallimento dell'udienza di conciliazione, nella quale l'operatore non è comparso.

Nel merito, con riguardo alla richiesta sub i., l'utente lamenta l'indebita fatturazione, a far data dal febbraio 2012 e fino all'aprile/maggio 2018, dei costi relativi al pacchetto Sky Calcio, riattivato senza che fosse intervenuta alcuna richiesta dell'utente. Chiede pertanto il rimborso delle relative somme pagate per effetto della RID concessa all'operatore. La richiesta è meritevole di accoglimento. L'articolo 57 del Codice del consumo fa espresso divieto agli operatori di attivare la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, prevedendo altresì che il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In termini analoghi si esprime l'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Inoltre, nel caso di contratti a distanza, le disposizioni dettate dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS impongono specifici obblighi informativi in capo all'operatore, sia al momento della conclusione del contratto, sia fino al momento dell'inizio dell'esecuzione. Alla luce delle esposte coordinate normative, qualora l'utente disconosca l'attivazione di un servizio, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova della richiesta dello stesso, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse (v. ex multis Agcom Delibera n. 68/10/CIR). Nella vicenda in esame, l'istante, dopo aver adeguatamente dedotto e provato di essere cliente Sky (si v. le numerose fatture in atti), ha allegato che il pacchetto Sky Calcio, disattivato nell'aprile 2010, era stato

indebitamente riattivato, senza sua richiesta, dal febbraio 2012. Di ciò ha dato anche prova documentale, atteso che il pacchetto Calcio, non presente nella allegata fattura del gennaio 2012, ricompare effettivamente in quella successiva di febbraio 2012. Ha inoltre provato i pagamenti, atteso che dalle stesse fatture (documento proveniente dall'operatore) si evince che era attiva la domiciliazione su c/c bancario. Per contro, Sky Italia s.r.l., scegliendo scientemente di non presenziare sia alla procedura di conciliazione obbligatoria, sia alla presente fase di definizione, ha omesso di fornire qualsiasi apporto informativo e documentale utile alla ricostruzione della vicenda; in particolare, l'operatore ha omesso di dimostrare l'esistenza di una richiesta dell'utente in ordine alla riattivazione del pack Sky Calcio dal febbraio 2012, così venendo meno all'onere probatorio gravante sullo stesso. Alla luce di quanto sopra, deve quindi ordinarsi all'operatore il rimborso delle somme relative al pacchetto Sky Calcio indebitamente incassate tra il febbraio 2012 e l'aprile 2018 (mese in cui veniva revocata la RID). Non è tuttavia possibile procedere, sulla base degli atti, alla quantificazione specifica del rimborso, non essendo state allegate tutte le fatture del periodo e mancando l'indicazione della specifica incidenza di costo, in ogni singola fattura, del pacchetto Calcio rispetto agli altri servizi di pay tv effettivamente richiesti e fruiti dall'utente.

Con riferimento alla richiesta sub ii., l'istante ha domandato (nella memoria in allegato all'UG14) l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto dal febbraio 2012 fino al settembre 2017 (data in cui il servizio Calcio veniva disattivato, anche se la fatturazione dello stesso sarebbe continuata anche nei mesi successivi). La richiesta è fondata ma entro i limiti che saranno di seguito evidenziati. Non vi è dubbio che, nel caso in esame, l'operatore non abbia fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di riattivazione del servizio Sky Calcio; in atti non risulta alcuna documentazione che lo provi e, in difetto di tale prova, dovrebbe affermarsi la sua esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo. Nello specifico, considerato che l'utente aveva effettivamente richiesto la fruizione di pacchetti pay diversi da quello Calcio, la fattispecie de qua rientra nell'ipotesi di attivazione di servizio accessorio non richiesto, disciplinata dall'art. 8, co. 2, del Regolamento indennizzi applicabile *ratione temporis* (delibera Agcom n. 73/11/CONS). A mente di tale disposizione, "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione". Considerata tuttavia l'ampiezza del periodo per cui dovrebbe applicarsi tale indennizzo giornaliero (dal febbraio 2012 all'aprile 2018), la somma risultante sembra eccessivamente gravosa per l'operatore e comunque non rispondente ai principi di equità e proporzionalità, considerato anche il comportamento complessivo dell'utente, che si è avveduto dell'attivazione del servizio non richiesto solo a distanza di oltre 5 anni dal fatto. In materia di quantificazione dell'indennizzo, vanno, infatti, considerati tanto il principio della proporzionalità (quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base di diversi parametri di natura soggettiva, oggettiva e temporale), quanto il principio di equità, indicato dall'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche quale canone su cui fondare la risoluzione delle controversie e costruire un adeguato sistema di indennizzi. Alla luce di quanto sopra, qualora il diritto all'indennizzo sia sorto in relazione alla attivazione di un servizio accessorio non richiesto, ma comunque goduto per più di 5 anni prima che l'utente si avvedesse della sua indebita attivazione, pare equo ridurre l'ammontare dell'indennizzo da liquidarsi in favore dell'utente ad 1/6 di quanto sarebbe previsto dal Regolamento indennizzi (si v., quale fattispecie similare, quanto stabilito dal Corecom Lombardia Delibera n. 49/11; sulla rilevanza del ritardo nella segnalazione dei disservizi ai fini della quantificazione dell'indennizzo cfr. anche Corecom Lazio Delibera n. 46/11). Pertanto, considerato che l'attivazione non richiesta è intervenuta dal 01.02.2012 ed è perdurata fino al settembre 2017 (30.09.2017), l'indennizzo pro die di € 1,00 x tot. 2.068 gg va ridotto ad 1/6, e quindi alla somma complessiva di € 344,67, importo che appare equo e proporzionato, considerata la fruizione del servizio e il grave ritardo nella segnalazione dell'attivazione non richiesta, nel quale possono scorgersi indubbi profili di colpa anche in capo all'utente, il quale, nonostante la RID attivata, usando la minima diligenza avrebbe ben potuto avvedersi dell'attivazione del pacchetto Calcio dalla lettura delle fatture, oltre a poterlo direttamente constatare dal suo televisore.

Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di esplicita richiesta di parte (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS), considerata la mancata partecipazione dell'operatore sia alla fase di conciliazione che alla fase di definizione (v. art. 19, co. 6,

delibera Agcom 173/07/CONS), e tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, appare corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00 (considerato che l'utente è stato presente personalmente all'udienza di conciliazione e che lo stesso è stato privo di assistenza nella fase di definizione).

Per tutto quanto sopra esposto

**IL DIRETTORE  
DETERMINA**

1. di accogliere l'istanza del Sig. lxxx Lxxx nei confronti della società Sky Italia xxx nei limiti delle motivazioni di cui in premessa, disponendo nei riguardi dell'operatore:
  - quanto alla richiesta sub. i, di rimborsare gli importi incassati per il pacchetto Sky Calcio dal febbraio 2012 fino all'aprile 2018;
  - quanto alla richiesta sub ii., di pagare la somma di € 344,67 (trecentoquarantaquattro euro/sessantasette centesimi), ai sensi dell'art. 8, co. 2, Regolamento indennizzi, per come determinata a seguito dell'applicazione dei criteri di equità e proporzionalità;
  - di pagare la somma di € 50,00 (cinquanta euro), per le spese di procedura.

La società Sky Italia xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

F.TO