



**DELIBERAZIONE**  
**n. 21 del 26 febbraio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Sky Italia xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 156 del giorno 8 marzo 2017 con cui il xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Il Sig. xxxx, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 17969171 con la società Sky, lamenta, da parte dell’operatore, l’erronea attivazione del contratto *de quo* con conseguente doppia fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 28 aprile 2015 sottoscriveva un contratto con cadenza mensile con codice telematico 17969171.
- *“conviveva con i genitori, in particolare con il padre – xxx – il quale era già titolare di un contratto con Sky di cui al codice cliente n. 2402094; nonostante questo un promotore commerciale, attivava un nuovo contratto per la stessa abitazione, in maniera del tutto erronea essendo palese che la famiglia usufruiva già dei servizi Sky con conseguente doppia fatturazione”;*
- in data 20 agosto 2015 *“formulava espresso recesso dai servizi”;*
- *“risultavano chiaramente dal conto corrente postale” – intestato al padre – “gli addebiti del 28 aprile 2015 pari ad euro 46,75; del 28 maggio 2015 pari ad euro 46,75; del 28 giugno 2015 pari ad euro 46,75; del 28 luglio 2015 pari ad euro 46,75; del 28 agosto 2015 pari ad euro 46,75; del 28 settembre 2015 pari ad euro 58,28, per un totale di euro 292,03”;*
- In data 21 novembre 2016, per il tramite dell’associazione Federconsumatori di Grosseto, effettuava, con raccomandata A/R, un reclamo, ricevuto dall’operatore in data 24 novembre 2016.

In data 17 gennaio 2017 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, per la mancata adesione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“rimborso di euro 292,03”;*
- ii) *“storno delle fatture emesse e di quelle emittende con ritiro dell’eventuale pratica di recupero del credito”;*
- iii) *“cessazione del contratto”;*
- iv) *“corresponsione di un equo indennizzo”.*

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

La società Sky, 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.**

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

In via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub iii)* si osserva che la stessa, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento esula, in quanto tale, dalla competenza di questo Corecom e pertanto non merita accoglimento;

- con riferimento alla domanda *sub iv)* volta ad ottenere la "*corresponsione di un equo indennizzo*", stante la genericità della richiesta stessa; ad ogni buon conto, si ritiene che, in ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le "*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'attivazione di servizi non richiesti da parte dell'operatore.

Nel merito:

L'utente lamenta addebiti effettuati da Sky relativamente all'attivazione di un secondo contratto con codice telematico 17969171 sottoscritto in data 28 aprile 2015, avente ad oggetto i medesimi servizi forniti in base ad un primo contratto già in essere e intestato al padre con codice cliente 240209.

Agli atti emerge che l'istante abbia effettuato il pagamento tramite addebito sul conto corrente postale di varie somme in favore dell'operatore, per complessivi euro 292,03. Si evidenzia che tali somme, contestate dall'utente, sono state addebitate sul conto corrente postale del padre, già intestatario di un contratto con Sky con codice cliente n. 2402094 avente ad oggetto i medesimi servizi; infatti come affermato dallo stesso istante "*nonostante questo un promotore commerciale, attivava un nuovo contratto per la stessa abitazione, in maniera del tutto erronea essendo palese che la famiglia usufruiva già dei servizi Sky con conseguente doppia fatturazione*";

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *sub i)*, in assenza di qualsivoglia attività difensiva esercitata dall'operatore, gli importi contestati e corrisposti dall'utente in ragione di tale

secondo contratto n. 17969171 devono considerarsi non dovuti e pertanto dovranno essere rimborsati dall'operatore.

Per la stessa ragione, in accoglimento della domanda sub *ii*) dovrà essere stornato qualsivoglia insoluto afferente il contratto con codice cliente n. 1796917 con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda di liquidazione di un indennizzo per attivazione e fornitura di servizi non richiesti di cui al punto sub *iv*), configurandosi nella fattispecie solo un errato addebito di somme non dovute.

Non è stato provato infatti che Sky abbia attivato, e quindi reso, all'utente servizi diversi da quelli oggetto del suo originario contratto, peraltro non prodotto, né che l'utente abbia subito modifiche nella visione dei programmi, ricevendo la fornitura di servizi differenti dai precedenti e non richiesti.

Infine, nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 febbraio 2019;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 8 marzo 2017 dall'istante sig. xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia xxx, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante:

a) il rimborso della somma di Euro 292,03 corrisposta dall'utente in pagamento delle fatture di cui al contratto con codice cliente 17969171;

b) lo storno integrale dell'insoluto relativo al contratto con codice cliente 17969171, ritirando la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, a propria cura e spese.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 21 del 26 febbraio 2019**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*