



**DELIBERAZIONE**  
**n. 25 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. 371 del giorno 7 luglio 2017, con cui il Sig. 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. xxx, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 20864416 con la società Sky, lamenta, da parte dell’operatore, la mancata attivazione del servizio *de quo*, nonché la successiva indebita fatturazione.

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

- *“In data 30/08/2016 [accettava] proposta contrattuale con Sky, che includeva anche una tv 32 Full HD in omaggio. Il servizio non [era] mai stato attivato, ma Sky [emetteva] ugualmente fatture per un servizio mai usufruito. Nonostante i continui reclami il servizio non è mai stato attivato”;*
- *“A seguito di richiesta di provvedimento d’urgenza, [veniva] contattato da Sky dopo aver effettuato le verifiche sull’impianto condominiale, ma poiché l’offerta proposta non era uguale a quella del contratto sottoscritto, [comunicava] di non essere più interessato ad attivare [alcun] contratto”.*

In data 7 aprile 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 dell’operatore convenuto.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo *“storno e il rimborso delle somme pagate e non dovute”;*
- ii) l’ *“indennizzo per ritardata attivazione come da All. A delibera 73/11/Cons.”;*
- iii) l’ *“indennizzo per mancata risposta ai reclami come da all. A delibera 73/11/Cons.”;*
- iv) gli *“indennizzi come da all. A delibera 73/11/Cons.”;*

L’istante, per il tramite dell’associazione Aeci Lazio, in data 20 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha evidenziato che *“la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla scorretta gestione della pratica da parte di Sky in occasione della sottoscrizione di un contratto. Di fatto il contratto non è mai stato attivato. Nelle more del procedimento per l’adozione di un provvedimento temporaneo, instaurato in data 21 marzo 2017, l’istante, contattato da Sky ha deciso”,* con comunicazione inoltrata all’operatore in data 11 aprile 2017, *“di non voler procedere all’attivazione del contratto in quanto Sky non poteva più praticare l’offerta economica così come indicata sul contratto inizialmente sottoscritto del 30/08/2016”* e pertanto non più corrispondente a quanto inizialmente accettato.

Parte istante ha inoltre ribadito che *“nonostante il contratto non sia mai stato attivato, Sky ha emesso delle fatture per un servizio mai usufruito”*.

Infine l'istante ha precisato che *“sono stati inviati diversi reclami, tramite Call Center, chat e email. Sky non ha mai ritenuto di dover fornire una risposta....(omissis)... nel reclamo via chat del 2/11/2016, l'istante accetta, come proposto dall'operatrice, che sia effettuato un sollecito per l'installazione. L'invio di reclami alla società di recupero crediti non vale, infatti, ad esimere il gestore dalla mancata risposta, dalla mancata soluzione al problema e, dunque, in sostanza dalla responsabilità per la mancata attivazione del contratto. Nella email di risposta della società di recupero crediti, l'operatrice ha riferito che avrebbe inoltrato il reclamo a Sky”*.

## **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;

Nel merito

### Sulla mancata attivazione del servizio.

L'operatore non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione. Sul punto, viene in rilievo quanto affermato dall'AGCOM, al punto III.4.2. della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. *“...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.”*. Dalla documentazione in atti, l'utente ha assolto il proprio onere della prova producendo copia del contratto sottoscritto, le fatture contestate ed i reclami. Viceversa l'operatore non ha fornito alcuna prova del proprio adempimento. Pertanto, alla luce di quanto esposto, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante relativamente all'inadempimento di Sky. Ne deriva, in accoglimento della domanda sub *i*) il diritto dell'utente allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle fatture in atti indebitamente emesse da Sky per il servizio non fruito: fatt. n. 356018678 del 1.09.2016 di € 30,85; fatt. n. 3574922236 del 5.10.2016 di € 29,89; fatt. n. 358236317 del 5.11.2016 di € 29,89; fatt. n. 358952614 del 5.12.2016 di € 32,9.

Per le medesime motivazioni, l'istante ha altresì diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio. A tal fine, occorre prendere in considerazione quanto previsto dalla Carta Servizi di Sky. In particolare, l'art. 2 rubricato *“Attivazione del Servizio”* prevede che *“La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento*

*dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione della Smart Card avverrà contestualmente alla consegna della Smart Card. Sky si riserva il diritto di rifiutare, in presenza di un giustificato motivo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della smart card ecc.) la proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato. L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'Abbonato prende atto che l'attivazione della Smart Card comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle Condizioni Generali".*

Nel caso di specie, Sky ha emesso la prima fattura in data 1 settembre 2016. In mancanza di ogni ulteriore documentazione idonea a stabilire la effettiva data di attivazione del servizio che ai sensi delle citate condizioni generali di abbonamento coincide con l'attivazione della smart card ad opera di un intervento tecnico da parte dell'operatore ("*L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card*"), è presumibile ritenere che a quella data Sky avesse accettato la proposta dell'utente, registrandolo nei propri sistemi. L'utente ha poi effettuato un reclamo che risulta dalla chat del 2 novembre 2016, in cui sollecitava l'installazione e successivamente ha esercitato il recesso con comunicazione del 11 aprile 2017. Ne consegue, in accoglimento della domanda sub ii) il diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 3 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata attivazione del servizio dal 2 novembre 2016 (data del reclamo tracciato all'operatore) al 24 marzo 2017 (data della comunicazione ufficiale di chiusura del GU5) per complessivi € 1.072,50 (143 giorni x 7,50).

L'utente ha altresì dedotto di non avere mai ricevuto riscontro ai numerosi reclami inoltrati a Sky che, di fatto, li ha rigettati. La materia dei reclami è regolata dall'articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché dal successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*"; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per la risposta al reclamo del 2 novembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 3 dicembre 2016 ed il *dies ad quem* quella del 7 aprile 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto iii) delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 126,00 (euro 1,00 x 126 giorni).

Viceversa deve essere rigettata la ulteriore domanda sub iv) di pagamento di un indennizzo, della quale tuttavia l'utente non ha esplicitato le ragioni, che non sono altrimenti ravvisabili.

Infine, nel caso di specie, valutata la mancata partecipazione di Sky a tutto il procedimento, di conciliazione e di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo, si ritiene equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 25,00 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 accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 7 luglio 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia xxx., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 1.072,50 a titolo d'indennizzo ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento per la mancata attivazione del servizio;
  - b) euro 126,00 a titolo d'indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento per la mancata risposta al reclamo;
  - c) euro 25,00 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 amministrativa dell'istante mediante lo storno integrale (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro da parte del gestore, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, di quanto addebitato nelle fatture indebitamente emesse da Sky per il servizio non fruito: fatt. n. 356018678 del 1.09.2016 di € 30,85; fatt. n. 3574922236 del 5.10.2016 di €29,89; fatt. n. 358236317 del 5.11.2016 di € 29,89; fatt. n. 358952614 del 5.12.2016 di € 32,39.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e lettera b) e 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.

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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 25 del 26 febbraio 2019**

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*