

**DELIBERA N. 141/2020**

**XXX / SKY ITALIA X(SKY WIFI)  
(GU14/249783/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 22/10/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 26/02/2020 acquisita con protocollo n. 0087962 del 26/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 26/02/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 31/01/2020), quanto segue. Stipulava con Sky/Fastweb, in data 25/02/2018, un contratto di abbonamento residenziale al prezzo promozionale di euro 58,90 per quattro settimane. Tuttavia, verificava sin dalle prime fatture emesse che l'operatore contabilizzava importi non congrui e non corrispondenti agli accordi intercorsi. Pertanto, inviava a Sky/Fastweb, in data 11/05/2018, formale richiesta di allineamento dell'offerta con le fatture emesse e il rimborso delle somme corrisposte illegittimamente nelle precedenti fatture. A seguito di mancata risposta da parte di Sky/Fastweb, inviava un ulteriore reclamo agli operatori per il tramite di Federconsumatori, in data 19/02/2019, senza ottenere, però alcun riscontro in merito. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, pari ad euro 1.159,16, per il periodo relativo a marzo 2018-novembre 2018 (somma in realtà calcolata sulla base di 16 mensilità contestate e, dunque, relativa al periodo marzo 2018-giugno 2019, come da successiva memoria dell'istante in data 15.04.2020, allegata agli atti); 2) lo storno eventuale della posizione debitoria, con ritiro a cure e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti; 3) un indennizzo per mancata risposta al reclamo, pari ad euro 300,00; 4) un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto che ci si riserva di quantificare in sede di conciliazione; 5) tutti i danni patiti e patienti che ci si riserva di quantificare.

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

Sky non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. Risulta agli atti (documentazione prodotta dall'istante): - proposta di abbonamento residenziale Sky/Fastweb, sottoscritta in data 25/02/2018, recante (sia pure appuntata a penna) la seguente dicitura: "euro 58,90 4 settimane. Prezzo bloccato fino a giugno 2019". La veridicità di tale pattuizione, alla luce della documentazione a fascicolo, non risulta essere mai stata contestata da Sky, circostanza in ragione della quale deve dunque intendersi confermata ex art. 115 c.p.c. (principio di non contestazione dei fatti); - copia di tutte le fatture ricevute (e contestate) a partire da marzo 2018 fino a giugno 2019, recanti importi superiori ai 58,90 euro mensili concordati per i primi 16 mesi dall'attivazione dell'offerta prescelta; - estratto conto bancario dei pagamenti effettuati a Sky durante il periodo in contestazione; - copia di reclamo, mai riscontrato da Sky, tempestivamente (in data 11/05/2018) inoltrato a mezzo fax per contestare la non coincidenza tra condizioni economiche contrattualmente pattuite e importi presenti nelle fatture emesse e per chiederne l'allineamento. Rispetto alla richiesta in esame, l'istante risulta dunque avere pienamente assolto all'onere probatorio sul medesimo incumbente ai sensi dell'art. 2697 c.c.. L'operatore, al contrario, non ha prodotto alcuna documentazione a supporto di una diversa ricostruzione dei fatti rispetto a quella fornita dall'istante, nè eccepito alcunchè. Sky, relativamente al periodo marzo 2018 - giugno 2019 (primi 16 mesi a prezzo bloccato), è pertanto tenuto a rimborsare all'istante gli importi presenti nelle fatture emesse e da quest'ultimo illegittimamente corrisposti, risultanti in eccesso rispetto a quanto invece dovuto alla luce della documentazione sopra richiamata e delle considerazioni svolte al riguardo (euro 58,90 x 16 mensilità = euro 942,40 complessivi). Tale rimborso ammonta, in particolare, ad euro 747,13 (settecentoquarantasette/tredici), somma risultante alla luce delle allegare fatture Sky (importo complessivo: euro 837,93) e Sky/Fastweb (importo complessivo: euro 851,43; tale importo deve, peraltro, essere abbattuto del 50% (quota parte imputabile a Sky, contro cui soltanto l'istante ha rivolto la presente istanza), riducendosi dunque ad euro 425,70) relative al periodo in esame (marzo 2018-giugno 2019), detratti: - l'importo complessivo, pari ad euro 942,40, risultante dovuto dall'istante alla luce delle condizioni economiche pattuite e riportate sull'allegata proposta di abbonamento residenziale (euro 58,90 x 16 mensilità a prezzo bloccato = euro 942,40), anch'esso, peraltro, da abbattere del 50%, in linea con l'impostazione sopra accolta (scorporo della posizione facente capo a Fastweb, non coinvolto nella presente vertenza), riducendosi dunque ad euro 471,20; - la nota di credito 851XXX139 (allegata) emessa in data 01/06/2018, di importo pari ad euro 45,30. La richiesta di storno di cui al punto 2) non può essere accolta, stante l'evidente genericità della stessa, non risultando richiamate nè tanto meno prodotte in atti ulteriori fatture rispetto a quelle (allegate) precedenti la scadenza (giugno 2019) dei 16 mesi a prezzo bloccato (euro 58,90 mensili), oggetto della richiesta di rimborso di cui al punto precedente. Peraltro, anche qualora vi fossero, alla luce della documentazione in atti, non sarebbe comunque possibile stabilire con certezza la correttezza o meno dei relativi importi, stante l'assenza di qualsivoglia indicazione in merito alle condizioni economiche poi applicate (ovvero successivamente alla scadenza dei 16 mesi a prezzo bloccato di cui sopra). La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. Vi è agli atti reclamo inoltrato a mezzo fax in data 11/05/2018, col quale l'istante lamenta la non coincidenza tra condizioni economiche contrattualmente pattuite e importi presenti nelle fatture emesse, chiedendone l'allineamento, cui l'operatore non risulta avere fornito alcun

riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 26/06/2018 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 31/01/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 585), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di indennizzo di cui al punto 4) non può essere accolta, posto che tale attivazione (abbonamento Sky Multiscreen), asseritamente non richiesta, non risulta agli atti essere mai stata specificamente contestata all'operatore a mezzo reclamo. Si richiama, a tal riguardo, l'art. 14, comma 4, della delibera 347/18/CONS, ai sensi del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Ad ogni buon conto, tale richiesta deve comunque considerarsi assorbita (e dunque già soddisfatta) nell'ambito del riconoscimento della richiesta di cui al punto 1) (rimborso delle cifre pagate in eccesso, ivi comprese quelle riconducibili a tale servizio). La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta, non avendo questo Corecom alcuna competenza in materia di risarcimento dei danni eventualmente patiti (art. 20, comma 4, delibera 203/18/CONS).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS.

3. Sky Italia X, inoltre, relativamente al periodo marzo 2018 - giugno 2019 (primi 16 mesi a prezzo bloccato), è tenuto a rimborsare all'istante gli importi, ammontanti, complessivamente, ad euro 747,13 (settecentoquarantasette/tredici), presenti nelle fatture emesse e da quest'ultimo corrisposti, risultanti in eccesso rispetto a quanto dovuto (euro 58,90 : 2 (= euro 29,45, quota parte Sky) x 16 mensilità = euro 471,20 complessivi dovuti a Sky).

4. Sky Italia X, infine, è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 22/10/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi