

**DELIBERA N. 22 - 2022**

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI) (GU14/304531/2020) E XXX/ SKY  
ITALIA S.R.L. (SKY WIFI) (GU14/317927/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 01/06/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299716 del 13/07/2020;

VISTA l'istanza di XXX del 21/08/2020 acquisita con protocollo n. 0347144 del 21/08/2020;

RITENUTO di dover procedere, come peraltro richiesto anche dalla Sig.ra XXX nel proprio formulario introduttivo, alla riunione dei due procedimenti ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, essendo stata rilevata connessione sotto il profilo oggettivo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Gli istanti (trattasi di coniugi), rappresentano, nei rispettivi atti introduttivi ed in merito ai contratti recanti codici cliente XXX e XXX, la medesima descrizione fattuale. Nel settembre 2018 il Sig. XXX aderiva ad offerta Sky (contratto XXX stipulato a suo nome con pagamento mediante carta di credito intestata alla moglie XXX). Gli istanti lamentavano poi congiuntamente di non riuscire a vedere i programmi, mancando il segnale dei canali. Nell'ottobre 2018 il call center Sky suggeriva pertanto di dare disdetta al contratto e di stipularne uno nuovo a nome della Sig.ra XXX, con addebito dei pagamenti sulla sua carta di credito. Ancorchè si vedessero finalmente i canali, Sky però non annullava il primo contratto ed inviava due fatturazioni. Dopo numerosi tentativi di risolvere il problema, i coniugi venivano contattati dal gestore in data 20.11.2018 (operatrice 815), che proponeva loro di annullare entrambi i contratti e di stipularne uno nuovo, con le condizioni economiche del primo. Gli istanti si dichiaravano d'accordo (telefonata registrata). Sky attivava pertanto il nuovo (terzo) contratto ma procedeva all'annullamento di uno solo dei contratti precedenti (anzichè di entrambi), con il risultato di farli ritrovare nuovamente destinatari di una doppia fatturazione per un unico servizio. A luglio 2019 l'Avv. XXX scriveva in nome e per conto della Sig.ra XXX una pec a Sky in cui contestava "nuovamente la situazione e il doppio prelievo illegittimo dalla carta di credito, dichiarando la disdetta a entrambi i contratti e chiedendo il rimborso delle somme prelevate in eccesso". Non giungeva però alcuna risposta da parte del gestore, il quale continuava a prelevare due mensilità dalla carta di credito, una per ogni rispettivo

contratto. Il sig. XXX, in particolare, ha lamentato altresì che, pur avendo inviato le disdette, il gestore non interrompeva il servizio.

Nello specifico, quindi, sulla base di detta rappresentazione gli istanti chiedono:

- i) l'immediata risoluzione dei contratti per entrambe le posizioni (codici cliente n. XXX e n. XXX);
- ii) l'immediata cessazione dei due prelievi di somme dalla carta di credito;
- iii) la restituzione dell'indebitato e quindi il pagamento in loro favore delle somme pagate in eccesso (quantificate in euro 950,00 da XXX ed in euro 1.150,00 circa da XXX) nonché di quelle che verranno ulteriormente prelevate, sino all'ultima fattura che verrà ancora emessa da Sky (che ha continuato a prelevare: vedasi fatture di agosto 2020), con riserva di agire per il risarcimento dei danni in sede civile e proporre querela in sede penale.

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

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

“Il signor XXX e la signora XXX risultano essere intestatari di n. 3 contratti di abbonamento come meglio descritti:

- Abbonamento n. XXX stipulato dal signor XXX in data 3 settembre 2018 con tecnologia digitale terrestre e, come pagatore, la signora XXX. A fronte della consegna della smart card il servizio è stato attivato in data 5 settembre 2018 e la scrivente società ha provveduto quindi - dal mese di ottobre 2018 – ad emettere la fattura relativa al servizio erogato. Il signor XXX in data 10 settembre 2018, ha comunicato di non usufruire del servizio a causa di un problema tecnico che però, per un'anomalia di sistema, non è stato possibile risolvere. In data 26 settembre 2018, il signor XXX ha richiesto la chiusura immediata dell'abbonamento, gestita dalla scrivente a far data dal 26 ottobre 2018.

- Abbonamento n. XXX stipulato dalla signora XXX in data 29 settembre 2018 con tecnologia digitale terrestre. A fronte dell'avvenuta consegna della smart card, in pari data il servizio è stato attivato e la scrivente società ha provveduto quindi - dal mese di ottobre 2018 - a fatturare il servizio regolarmente erogato. In data 21 agosto 2020, tramite pec, la signora XXX ha chiesto la disdetta a 30 gg dell'abbonamento n. XXX che la società ha registrato per il 20 settembre 2020 offrendo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV fino al 30 settembre 2020.

- Abbonamento n. XXX stipulato dal signor XXX in data 20 novembre 2018 con tecnologia digitale terrestre.

In data 6 dicembre 2018, a seguito della consegna della smart card, il servizio è stato attivato e la scrivente società ha provveduto quindi - dal mese di gennaio 2019 - a fatturare il servizio regolarmente erogato. In data 21 agosto 2020, tramite pec, il signor XXX ha

chiesto la disdetta a 30 gg dell'abbonamento n. XXX che la società ha registrato per il 20 settembre 2020 offrendo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV fino al 30 settembre 2020.

Si rende noto che solo in data 19 luglio 2019 – quindi a distanza di alcuni mesi - il signor XXX ha contestato, a nome proprio e della moglie XXX, l'attivazione di due abbonamenti e chiedendo la chiusura di uno dei due contratti. A fronte della contestazione la scrivente si è messa in contatto con la signora XXX rendendosi disponibile a chiudere uno dei due contratti attivi, a far data dal 30 luglio 2019, e a rimborsare quanto addebitato, ma la stessa ha ritenuto opportuno non accettare. A fronte di quanto sopra, pertanto, Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiede di non accogliere le richieste formulate dalla signora XXX in quanto il servizio è stato erogato e usufruito”.

3. Gli istanti hanno poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“La memoria depositata da Sky Italia in data 28 settembre 2020 contiene inesattezze, ammissioni (e quindi riconoscimento) e confusione (non viene seguito il criterio temporale degli eventi).

a) Il primo abbonamento (n. 22531687 stipulato da XXX in data 3 settembre 2018 e avente, come pagatore, la signora XXX) è stato — come afferma controparte — oggetto di "anomalia di sistema" che Sky non è riuscita a risolvere (afferma Sky che la chiusura del rapporto è stata poi "gestita a far data dal 26 ottobre 2018").

b) L'anomalia che Sky non è riuscita a risolvere è stata proprio il motivo per il quale gli istanti hanno stipulato il secondo contratto (n. XXX stipulato da XXX in data 29 settembre 2018). Tale secondo contratto, come espressamente consigliato dagli addetti telefonici di Sky, era stato intestato al medesimo soggetto pagatore (XXX).

c) Ciò che Sky "dimentica" però di scrivere è che a fronte di una (in questa sede asserita, ma peraltro mai certificata) chiusura del primo abbonamento, n. XXX, essa non ne ha mai cessato la fatturazione: ha continuato indebitamente a prelevare le somme dalla carta di credito.

d) Ecco perché si è giunti al terzo contratto (n. XXX stipulato da XXX in data 20 novembre 2018). Infatti, dopo varie proteste e sollecitazioni, gli operatori di Sky (telefonata del 20.11.2018, operatrice n. 815) proponevano agli istanti di annullare entrambi gli abbonamenti in essere (nn. XXX e XXX) per attivarne uno (terzo) nuovo in sostituzione degli stessi.

e) Dopodiché, come afferma Sky "in data 6 dicembre 2018, a seguito della consegna della smart card, il servizio è stato attivato e la scrivente società ha provveduto quindi - dal mese di gennaio 2019 - a fatturare il servizio regolarmente erogato". Ma ciò che Sky, anche in questo caso, si dimentica di rammentare al Conciliatore è che, a fronte di quanto

indicato al punto d) che precede, Sky non ha cessato ambo gli abbonamenti (e relative fatturazioni), ma ne ha cessato uno solo (n. XXX) mentre per l'altro che doveva cessare (n. XXX) ha continuato la fatturazione e a prelevare indebitamente le somme dalla carta di credito.

f) La ricostruzione kafkiana appena descritta è dimostrata dalle evidenze documentali agli atti e può in breve essere così riassunta. La tessera del primo contratto non funzionava; per rimediare a ciò si fece un secondo contratto, ma Sky non annullò la fatturazione del primo contratto; per rimediare a ciò (doppia fatturazione) venne proposto e concluso un terzo contratto, ma Sky annullò solamente il primo contratto e non anche il secondo, come avrebbe dovuto, con ciò continuando la surreale "saga" della doppia fatturazione indebita (e al limite del persecutorio).

g) Del tutto errata l'affermazione di Sky secondo cui "solo in data 19 luglio 2019 — quindi a distanza di alcuni mesi - il signor XXX ha contestato, a nome proprio e della moglie XXX, l'attivazione di due abbonamenti e chiedendo la chiusura di uno dei due contratti". Oltre a tutti i documenti depositati (si veda "Corrispondenza varia"), sono state decine le telefonate fatte verso i numeri di assistenza Sky, sia tra il settembre e il novembre 2018, che tra il febbraio 2019 (quando ci si è accorti della ennesima doppia fatturazione) e il luglio 2019. In ogni caso, nell'ottobre 2018 la segnalazione è stata anche fatta via web, attraverso la piattaforma Sky che consente di fare una segnalazione con l'invio di un messaggio (di cui non si ha traccia perchè parte dalla piattaforma Sky). D'altronde, se non avessimo segnalato il problema della doppia fatturazione sin dall'ottobre 2018, perchè mai l'operatrice 815 ci avrebbe contattato in data 20.11.2018 per proporci la soluzione di eliminare i due abbonamenti e farne un terzo? E, in ogni caso, se anche avessimo segnalato solo nel luglio del 2019 il problema della doppia fatturazione (cosa che non è), perchè mai Sky ha atteso un anno per darci riscontro? (e solo quando abbiamo attivato la procedura conciliativa... Si veda il punto che segue).

h) Ancor più FALSA (che sia per dolo o per colpa poco importa) L'AFFERMAZIONE DI SKY a pag. 2, rigo 10, secondo cui a fronte della contestazione la scrivente si è messa in contatto con la signora XXX rendendosi disponibile a chiudere uno dei due contratti attivi, a far data dal 30 luglio 2019, e a rimborsare quanto addebitato, ma la stessa ha ritenuto opportuno non accettare. Premesso che Sky non fornisce alcuna prova di ciò che afferma (a differenza degli istanti), si riafferma con assoluta certezza e senza possibilità di smentita che Sky non ha mai contattato la sig.ra XXX, né il sig. XXX, nel luglio 2019. Semmai ciò è avvenuto un anno dopo. Infatti, si è dovuto attendere sino all'estate del 2020 per venire contattati da Sky.

i) Sky si è palesata solo con l'instaurazione dei procedimenti davanti a codesto Organo conciliativo dell'Autorità Garante nel maggio del 2020. Infatti, il primo contatto da parte di Sky risale al giugno 2020, in particolare, il 17 giugno 2020, via telefono, da parte di un'addetta Sky, alla quale è stato risposto via e-mail il 20.06.2020 (Allegata). In occasione della successiva telefonata ricevuta nei giorni seguenti, l'addetta Sky (alla quale era stato esposto il conteggio del dovuto per doppia fatturazione), anziché ammettere l'errore

dell'azienda e offrire di rimborsare tutte le somme dovute, ha "mercanteggiato" offrendo una somma di circa 600 euro, decisamente inferiore rispetto a quanto legittimamente richiesto dagli istanti.

l) Delle due, l'una. Se c'è un errore da parte di Sky, come in effetti è, il rimborso deve essere totale, o quasi, e non certo ridotto del 40% come proposto da controparte. Se invece controparte vuole addirittura lasciarsi aperta una porta per tentare di negare l'errore (come lascerebbe intendere la parte conclusiva della sua memoria: "chiede di non accogliere le richieste formulate dalla signora XXX in quanto il servizio è stato erogato e usufruito"!!), allora viene da chiedersi perché proponga agli istanti il pagamento di una somma di 600 euro se ritiene di aver erogato il servizio ....

Si confida pertanto nell'accoglimento delle richieste formulate e si resta basiti nel vedere come un'azienda delle proporzioni di Sky Italia, non solo non ponga rapidamente rimedio ai propri errori verso un cliente, neppure li ammetta e tenti poi anche di non restituire interamente quanto indebitamente percepito”.

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

#### **Sul rito**

Le istanze, così come riunite, soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono proponibili e ammissibili.

#### **Nel merito**

Si rileva preliminarmente che, con riferimento alla domanda posta sub i), volta ad ottenere l'immediata risoluzione dei contratti per entrambe le posizioni (codice cliente n. XXX e n. XXX), la materia del contendere sia venuta meno, atteso che, come evidenziato dall'operatore medesimo in memoria, i contratti sono cessati in data 20/09/2020.

Anche la richiesta sub ii) può quindi ritenersi superata, in quanto la predetta intervenuta cessazione impone al gestore di concludere l'emissione fatturativa, il cui eventuale prosieguo deve ritenersi indebito e dovrà pertanto essere stornato, come peraltro specificamente indicato nelle disposizioni più avanti riportate.

Relativamente alle richieste avanzate sub iii), si osserva quanto segue.

L'istanza ha sostanzialmente ad oggetto una sovrapposizione fatturativa che gli utenti lamentano essersi generata già a partire dalla data del 29.09.2018 di disdetta del primo contratto stipulato dal Sig. XXX (recante codice cliente n. XXX) nonché di contemporanea attivazione del contratto n. XXX in capo alla moglie e poi proseguita anche a seguito di terza attivazione contrattuale nuovamente intestata al medesimo e sostitutiva del secondo contratto sopraccitato: alla chiusura del primo abbonamento, infatti, la fatturazione non sarebbe stata cessata e l'operatore avrebbe continuato indebitamente

a prelevare somme dalla carta di credito della Sig.ra XXX relativamente a tutti i contratti stipulati.

La disamina dei documenti agli atti avrebbe permesso di rilevare che nessuna sovrapposizione di fatturazione si sarebbe creata nel periodo intercorrente tra la lavorazione a 30 gg. della disdetta del primo contratto n. XXX e l'attivazione del secondo in capo alla Sig.ra XXX (avente n. XXX); infatti, oltre all'emissione per ciascun contratto di due iniziali fatture contenenti costi di installazione ed attivazione apparati nonché canoni di abbonamento (vedasi la n. XXX del 1/10/2018 di €. 88,51 per il codice cliente n. XXX e la n. XXX del 1/10/2018 di €. 70,89 per quello recante n. XXX), nel mese di novembre ne scaturivano ulteriori due - la n. XXX del 1/11/2018 di €. 5,63 relativamente al contratto n. XXX per il periodo 27/10/18 - 31/10/18 e la n. XXX del 1/11/2018 di €. 29,90 - contenenti canoni di abbonamento giustificati, rispettivamente, dalla lavorazione in corso della disdetta comunicata dal Sig. XXX in data 29.09.2018 e dalla fruizione del servizio a seguito di nuova attivazione a nome della Sig.ra XXX (vedasi documento datato 11.10.2018 allegato agli atti sub "*corrispondenza varia*").

Per il contratto n. XXX non risulterebbero poi state successivamente emesse altre fatture; tale circostanza risulta confermata dall'assenza di ulteriori prelievi sulla carta di credito.

Il prosieguo della disamina delle fatture emesse nel mese di dicembre 2018 non avrebbe rilevato sovrapposizioni, né, tantomeno, prelievi contestati ed evidenziati dagli istanti sull'estratto conto allegato agli atti: è presente una regolare fattura (vedasi la n. XXX del 01/12/2018) relativa al canone di abbonamento di dicembre 2018 del contratto n. XXX pari ad €. 29,90 ed una fattura (recante n. XXX del 18/12/2018) di €. 7,99 relativa a specifico servizio "Ticket DAZN 1 mese" in capo al codice cliente XXX riferito al terzo contratto attivato dal sig. XXX in data 20/11/2018.

Occorre precisare che il gestore iniziava a fatturare l'abbonamento Sky TV+ Sport + Calcio riferito al contratto suddetto soltanto da gennaio 2019 e pertanto, a partire da questo mese, si è riscontrata doppia fatturazione nonché prosieguo nell'emissione di fatture riferite al contratto n. XXX intestato alla Sig.ra XXX e prelievo dei relativi importi dalla carta di credito.

Gli istanti lamentano che a nulla sarebbero valsi numerosi reclami telefonici sporti da febbraio a luglio 2019 per risolvere la problematica; su questo aspetto occorre però prendere atto che le parti attoree non hanno circostanziato gli stessi indicandone le date di effettuazione nonché i codici identificativi che, all'atto delle telefonate di reclamo, vengono attribuiti e comunicati agli utenti ai fini sia della tracciabilità che dell'ottenimento di aggiornamenti sullo stato del reclamo stesso.

Va evidenziato che soltanto il 19/07/2019, l'istante, tramite PEC, inviava una lettera in cui richiedeva formalmente la cessazione del doppio prelievo e l'annullamento / revoca

di una delle due tessere riferite agli abbonamenti XXX e XXX, con la restituzione degli importi prelevati in eccesso.

Conseguentemente, a fronte di quest'ultima circostanza ed alla luce della ricostruzione effettuata, risulta possibile accogliere solo parzialmente le richieste di cui al punto iii) nei termini e per i motivi di seguito indicati.

In considerazione del fatto che il sig. XXX non ha potuto usufruire del servizio nel periodo intercorrente tra la sottoscrizione e la disdetta del contratto n. XXX a causa di un problema tecnico irrisolto (e non giustificato dal gestore), si ritiene debbano essergli rimborsate le fatture nn. XXX del 1/10/2018 di €. 88,51 e XXX del 1/11/2018 di €. 5,63.

Si reputano invece pacificamente dovute (e, quindi, non rimborsabili) le fatture emesse da Sky relativamente al contratto n. XXX intestato alla Sig.ra XXX e riferite al periodo 29.09.2018 – 20.11.2018 (antecedente la sottoscrizione da parte del marito del terzo contratto recante n. XXX), in quanto in quel lasso temporale il servizio è risultato essere stato regolarmente erogato e fruito.

Inoltre, a fronte della richiesta di revoca / annullamento “*di una delle tessere di cui ai contratti XXX e XXX*”, formalizzata con pec soltanto in data 19.07.2019, la sig.ra XXX avrà diritto al rimborso e allo storno in caso di mancato pagamento delle fatture riferite al secondo contratto attivato e a lei intestato (individuato, dalla ricostruzione effettuata, quale destinatario della richiesta di annullamento loro suggerita dal call center di Sky), a partire dal 19.08.2019 quale data di efficacia del recesso inviato il 19.07.2019 e fino alla conclusione del ciclo di fatturazione; si è ritenuto infatti che nulla sia dovuto dal gestore per gli importi versati nei mesi precedenti, a causa della mancanza di comunicazione scritta di recesso dal proprio abbonamento all'atto dell'attivazione del contratto n. XXX stipulato dal marito (va notato che i coniugi istanti, con riferimento al primo contratto n. XXX, operarono invece formalmente, inviando il Sig. XXX, per la cessazione dello stesso, specifica comunicazione scritta di recesso in data 29.09.2018, v. documento allegato agli atti del procedimento sub “*corrispondenza varia*”).

In merito infine al contratto n. XXX, il Sig. XXX avrà diritto al rimborso e/o storno in caso di mancato pagamento di eventuali fatture emesse successivamente ai 30 giorni di lavorazione della disdetta inviata dallo stesso in data 21/08/2020.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

**DELIBERA**



## Articolo 1

La società Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento delle istanze riunite presentate dai Sigg.ri XXX e XXX, è tenuta a:

- rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario, relativamente al codice cliente n. XXX intestato a XXX, le fatture n. XXX del 1/10/2018 di €. 88,51 e n. XXX del 1/11/2018 di €. 5,63;
- rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario, nonché a stornare in caso di mancato pagamento, relativamente al codice cliente n. XXX intestato a XXX, tutte le fatture emesse a far data dal 19/08/2019 e fino alla conclusione del ciclo di fatturazione;
- stornare e/o rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento, relativamente al codice cliente n. XXX intestato a XXX, eventuali fatture emesse successivamente alla data del 21/08/2020.

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.

Torino, 01 giugno 2022

IL PRESIDENTE  
Vincenzo Lilli