

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.334
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2190);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di un servizio non richiesto da parte della società Sky Italia X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere Cliente Sky da 15 anni per i pacchetti "Mondo", "Cinema" e "Sport", per i quali ha sempre pagato bimestralmente la somma complessiva di Euro 118,47;
- a far data dal mese di novembre 2013, con fattura n. 309381987, al suo contratto veniva arbitrariamente aggiunto il pacchetto "Calcio", del quale non aveva mai chiesto l'attivazione ed al quale non era affatto interessato;
- solo in tempi successivi si era reso conto di tale circostanza e provvedeva quindi, con Raccomandata A/R a Sky Italia del 20 dicembre 2016, a disconoscere l'attivazione del pacchetto *de quo*, oltre a richiedere la cessazione del servizio non richiesto e la restituzione degli importi indebitamente percepiti;
- con mail del 19 gennaio 2017 il Servizio Clienti Sky Italia comunicava la chiusura del pacchetto a fronte della richiesta ricevuta e di aver provato a contattare l'utente più volte, ma con esiti infruttuosi;
- con fax del 25 gennaio 2017 l'utente dichiarava all'emittente televisiva la propria disponibilità a raggiungere un accordo bonario, accettando una somma pari a quanto pagato per due dei tre anni in cui ha versato il corrispettivo per il servizio non richiesto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) il rimborso degli importi indebitamente percepiti da Sky Italia – Euro 27,70 a bimestre – da novembre 2013 a gennaio 2017, epoca della disattivazione del servizio non richiesto.

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

Sky non ha preso parte all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere integralmente accolta come di seguito precisato.

L'istante ha lamentato l'addebito in fattura di importi non dovuti ed ha richiesto il rimborso di quanto aveva corrisposto all'operatore a fronte dell'attivazione di un servizio non voluto né richiesto.

Stante la mancanza di qualsivoglia prova in ordine alla volontaria attivazione dei servizi da parte dell'utente e ad eventuali sue richieste di attivazione, l'operatore deve ritenersi responsabile dell'attivazione non richiesta dei servizi accessori.

Sky Italia – che non ha partecipato all'udienza di conciliazione né a quella di discussione senza addurre alcun giustificato motivo, né, tantomeno, ha proposto difesa alcuna nel corso di tale procedimento - non ha infatti dato prova della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'utente, anzi ha provveduto a disattivare il servizio non appena quest'ultimo ne ha avanzato richiesta, di fatto riconoscendo l'illegittimità della propria condotta. Nella nota datata 21/01/2017, infatti, Sky Italia notizia l'utente di aver dato seguito al reclamo del 20/12/2017 per l'immediata cessazione del servizio, ma nulla eccepisce rispetto all'attivazione del servizio stesso. Neppure in questa occasione, dunque, il gestore ha escluso la propria responsabilità, come poteva invece fare dichiarando che i servizi erano stati attivati dall'utente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Trova applicazione, in tal caso, quanto affermato dall'AGCOM al punto III.4.2 della delibera 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 tra le parti, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento e l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto il proprio onere della prova e non avendo Sky fornito alcuna prova, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante.

Si dispone quindi l'accoglimento della richiesta di rimborso di euro 540,15.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, pari ad euro 27,70 (ventisette/70) per 19,5 bimestri e maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. di euro 540,15 (cinquecentoquaranta/15).
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)