

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|---------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2017.1.21.582 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 6 dicembre 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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";

Viste le delibere Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida) e n. 179/03/CSP (allegato A);

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2745);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante a seguito di udienza di conciliazione del 22.11.2017, depositava GU14 in data 30.11.2017 (prot. AL.2017.62611) in cui lamentava l'attivazione di servizi non richiesti nei confronti di Sky Italia X, che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominato Sky, dichiarando quanto segue:

- già cliente sky, nel mese di settembre 2016, riceveva una chiamata a seguito di disdetta in cui veniva proposto un profilo tariffario comprensivo di Sky Go. Il servizio però non veniva attivato costringendolo a prendere Sky Go Plus al costo di euro 5,00 al mese per un anno. Inviava reclamo in data 12.07.2017 al quale non veniva data risposta.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- a) storno totale dell'insoluto maturato;
- b) rimborso di euro 60,00 (Sky Go Plus per 12 mesi);
- c) indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto per 365 gg a euro 5,00 al giorno per un totale di euro 1.825;
- d) indennizzo per la mancata risposta al reclamo dal 28.08.2017 al momento dell'udienza di definizione per euro 1,00 al giorno;
- e) rimborso delle spese di procedura per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non compare in udienza di conciliazione né in udienza di discussione ma ha prodotto memoria e documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In particolare, con memoria difensiva (prot. AL. 2018.16178 del 08.03.2018), Sky specifica che parte istante è cliente Sky dal 2003 con i pacchetti Sky Tv/Cinema/Sport/Calcio e, in corso di contratto, ha sempre usufruito di offerte promozionali sui pacchetti e servizi tecnologici.

Con lettera datata 02.12.2016, parte istante chiedeva la chiusura dell'abbonamento, registrata dalla società per il 31.01.2017.

In data 02.01.2017, parte istante accettava telefonicamente, di revocare la disdetta e di proseguire quindi l'abbonamento, usufruendo di un'offerta che prevedeva lo sconto del servizio tecnologico HD per 12 mesi e la gratuità per 24 mesi del pacchetto cinema come da comunicazione inviata alla cliente via e-mail.

A seguito della comunicazione inviata da parte istante per il tramite del centro difesa consumatori, datata 12.07.2017, Sky inseriva eccezionalmente i servizi tecnologici aggiuntivi di Sky Go, ancora attivo) e Sky Go plus (offerto gratuitamente fino al 31.10.2017 data di chiusura del servizio). Il costo del servizio Sky go plus quindi non è mai stato fatturato né corrisposto come evincibile dalle fatture prodotte.

Conclude chiedendo quindi il rigetto delle richieste formulate da parte istante in quanto prive di fondamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate da parte istante non possono trovare accoglimento.

a) le richieste di cui ai punti a) relativa allo stono integrale dell'insoluto, b) relativa al rimborso di euro 60,00 (Sky Go Plus per 12 mesi) e c) relativa all'indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento.

Ai sensi del punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti*



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra 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".

Ebbene, l'istante a supporto della inadempienza lamentata e delle richieste di rimborso/storno avanzate fornisce un supporto probatorio insufficiente.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante. In particolare, agli atti è stata depositata una ricevuta di avvenuta consegna per una pec indirizzata a Sky (di cui però non viene allegato il testo) che effettivamente conferma di avere ricevuto e a seguito della quale ha attivato i servizi tecnologici aggiuntivi di Sky Go, e Sky Go plus (offerto gratuitamente fino al 31.10.2017 data di chiusura del servizio), fatto questo non contestato da parte istante.

Dalle fatture depositate dall'operatore (il solo ad averle depositate), la voce Sky Go plus di cui si chiede il rimborso, l'indennizzo e lo storno, non appare fatturata né risultano depositate le relative ricevute di pagamento.

b) La richiesta di cui al punto d) relativa all' indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non può trovare accoglimento. Come già detto sopra, parte istante si è limitata al deposito di una ricevuta di invio pec a Sky senza però documentarne il contenuto. Sky a tale proposito afferma di avere agito per *"facta concludentia"* attivando gratuitamente i servizi digitali richiesti. Tale circostanza non è stata disconosciuta dall'istante.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

c) La richiesta di cui al punto e) relativa alle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, e alla luce delle Linee guida (punto III.5), considerato l'esito negativo della presente definizione, non può essere accolta.

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

Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

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

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom