

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.71

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Sky Italia X**

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate) nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15.01.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta, anch'essa, in data 15.01.2018), quanto segue.

In data 25 gennaio 2017 riceve proposta di attivazione gratuita del servizio Multivision, ovvero da integrare all'abbonamento in essere a costo zero per un anno. Riceve, invece, fattura in data 05.02.2017 recante l'importo di euro 40,00 a titolo di spese di installazione.

Al 26 gennaio 2017 risale l'invio per mail, da parte dell'operatore, di copia del contratto, mai controfirmato e rispedito dall'istante.

Nel mese di aprile 2017 inoltra allora disdetta a Sky, dopo avere più volte, ma inutilmente, segnalato telefonicamente l'accaduto con richiesta di storno della somma sopra indicata.

Non più cliente Sky da giugno 2017 (da quando cioè era venuta meno la visibilità dei programmi), nel mese di settembre riceve, telefonicamente, proposta di attivazione di nuovo abbonamento (effettivamente avvenuta tramite registrazione vocale, fatta partire a sua insaputa), onde evitare l'addebito di euro 240,00 a titolo di chiusura totale del contratto.

Inoltra, quindi, nuova raccomandata diffidando Sky dall'attivare alcunché.

Successivamente, ad ottobre, riceve nuova fattura rispetto ad un contratto disdettato ben due volte.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) Storno di euro 40,00 per installazione di Multivision;
- 2) Risarcimento danni di euro 150,00 per spese telefoniche e invio di raccomandate;
- 3) Euro 250,00 a titolo di danni morali (attivazione di nuovo abbonamento da parte del figlio, tramite registrazione vocale);
- 4) Euro 89,00 per il decoder di sua proprietà;
- 5) Annullamento ultima fattura inoltrata, non essendo mai stata utilizzata la scheda ricevuta.

## 2. La posizione dell'operatore

Sky non compare in udienza di conciliazione, né di discussione, e 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) non è accoglibile, poiché l'istante non ha, al riguardo, prodotto alcuna prova a supporto di tale richiesta.

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, come detto, non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non ha nemmeno allegato copia della fattura che riporterebbe l'importo di euro 40,00 di cui chiede lo storno.

La richiesta di cui al punto 2) è accoglibile, sia pure a titolo di riconoscimento spese di procedura e non già di risarcimento danni e, dunque, rimodulata sotto il profilo del *quantum debeatur*.

Infatti, ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Si ritiene, dunque, di liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo forfettario di euro 100,00 (cento/00), a titolo, per l'appunto, di spese di procedura.

La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile.

Trattasi, infatti, di richiesta di risarcimento danni, come tale non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom poteri di accertamento in tal senso. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

La richiesta di cui al punto 4) non è accoglibile, stante l'assoluta vaghezza e genericità della stessa, per di più priva di qualsiasi supporto documentale.

La richiesta di cui al punto 5) è accoglibile.

La fattura in contestazione, prodotta dall'istante, emessa in data 29.10.2017 e di importo pari ad euro 42,86, è relativa al periodo 09.09.2017/25.11.2017.

Ebbene, risulta agli atti raccomandata in data 09.09.2017 a mezzo della quale l'istante comunica a Sky, oltre alla volontà di recesso contrattuale (volontà già manifestata precedentemente, in data 26.04.2017, tramite altra raccomandata), la circostanza di non essere più cliente da giugno 2017 e di non ricevere più, da quella stessa data, i relativi servizi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

L'operatore non fornisce alcuna spiegazione in merito, né produce documentazione alcuna, volta a dimostrare la debenza di quanto richiesto, ragione per la quale si ritiene di concedere lo storno della suddetta fattura, da ultimo inoltrata.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

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 tenuta allo storno della fattura emessa in data 29.10.2017, di importo pari ad euro 42,86 e relativa al periodo 09.09.2017/25.11.2017;
3. Sky Italia X è tenuto, inoltre, a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;
4. Sky Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)