

**DELIBERA N. 168/2019**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/84904/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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. 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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 18/02/2019 acquisita con protocollo n. 0067559 del 18/02/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 15/02/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/02/2019.

L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami nei confronti della società Sky Italia X d'ora in poi Sky.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- All'udienza di conciliazione controparte non si era presentata. In seguito, veniva contattato da una collaboratrice Sky che proponeva la riattivazione del servizio per evitare di dover consegnare il decoder e pagare la penale prevista per la mancata consegna dello stesso. Pagando solo 21 euro non sarebbe stato tenuto alla riconsegna dell'apparecchio. Replicava l'istante che comunque non avrebbe potuto usufruire del servizio in quanto l'apparecchio non aveva mai funzionato, né era mai intervenuto un tecnico per eseguire delle verifiche. La collaboratrice spiegava come, quella prospettata, fosse l'unica strada praticabile.

- L'utente accettava pertanto la proposta e pagava due mensilità, quindi una in più rispetto a quanto pattuito, e pur non potendo usufruire del servizio. Si assumeva inoltre l'obbligo di riconsegna dell'apparato, "in barba" a quanto riportato dall'operatrice Sky.

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

- a) Rimborso congruo al danno subito, sia morale che economico.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 300,00.

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

L'operatore non ha presenziato all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte come segue.

Parte istante descrive sì i fatti lamentati, ma poi non allega la prova dell'avvenuto ricevimento della comunicazione di recesso che assume di aver trasmesso a Sky, né di contestazioni (reclami) rivolte all'indirizzo dell'operatore. Manca in altri termini, qualsiasi evidenza a supporto di quanto affermato e richiesto. In altri termini, poiché la documentazione in atti non rileva ai fini dell'onere probatorio, che seppur in minima parte, incombe sull'utente, non si può non prendere atto della carenza di prove necessarie ad individuare profili di responsabilità a carico di Sky.

Sotto un ulteriore profilo è da rilevare come, mentre con istanza di conciliazione l'istante chiedeva la restituzione del decoder al gestore a cura e spese di quest'ultimo (oltre alla fruizione del servizio di un anno di visione Sky che gli era stato attivato e di cui non aveva mai fruito) con il formulario GU14 l'istante avanza richieste nuove, rappresentate da un rimborso congruo al danno subito. Si tratta di richieste inammissibili in quanto non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e che si qualificano, pertanto, come "ius novorum". Principio ampiamente chiarito dall'Autorità in molteplici delibere. Tra le tante, la n. 276/13/CONS "*l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*". Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

**DELIBERA**

**1.** Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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, 24/10/2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi