

**DELIBERA N. 177/2020  
XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI) (GU14/252143/2020)**

**Il Corecom Emilia- Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0095926 del 03/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 28/02/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/03/2020.

L'istante lamenta nei confronti della società Sky Italia X (Sky Wifi), d'ora in poi Sky, quanto segue: "dopo aver sospeso la fatturazione a 4 settimane non mi sono state restituite le somme pagate in più, quindi chiedo che mi vengano restituite. Ci sono stati continui aumenti e quanto pago è passato da 102 euro a 118,60 euro, quindi chiedo di tornare a pagare 102 euro in quanto questi aumenti non hanno comportato un corrispondente aumento dell'offerta di Sky".

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

- a) Rimborso delle somme pagate con la fatturazione a 28 giorni;
- b) Ripristino canone originario di euro 102,00.

### **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**

In via preliminare, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza in cui l'utente sostiene, con forte approssimazione, l'errata fatturazione e la modifica delle condizioni contrattuali pattuite. Si nota, infatti, come gli importi contestati non siano riferiti a specifiche voci di

costo rimanendo, al contrario, generici e non supportati da elementi di circostanza idonei a rendere condivisibile quanto asserito, ma non adeguatamente esplicito, in sede di GU14 e successive memorie difensive. In relazione a tanto, si osserva come l'istante abbia prodotto in atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi precisi e circostanziati giacché l'unica fattura versata in atti, nello specifico, la n. 407891638 del 1 dicembre 2019, reca sì costi complessivi per euro 118,60 (euro 80,00 abbonamento + euro 28,20 abbonamento Sky Multiscreen + euro 9,50 acquisto altri contenuti Sky + euro 0,90 Sky Magazine) ma non risulta di per sé idonea a dimostrare quanto lamentato. Né l'istante ha fornito prova di aver segnalato all'operatore le problematiche lamentate in quanto l'unico reclamo in atti - datato 8 aprile 2019 - è privo di ricevuta che ne attesti invio e ricezione da parte dell'operatore. Posto che il gestore non è venuto a conoscenza del supposto disservizio riscontrato, fermo restando che l'onere della prova ricade sul gestore (debitore), è inconfutabile che sul cliente (creditore) incomba l'onere della segnalazione del problema in virtù dei principi di correttezza e buona fede di cui all'art. 1227 c.c., onere che, nel caso di specie, non risulta soddisfatto. Considerato, inoltre, che le risultanze istruttorie non suffragano la posizione dell'istante non è nemmeno possibile, di fronte alla posizione dell'operatore, l'applicazione dell'art. 115 c.p.c., in base al quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". In conclusione, se è vero che per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, prova che in questa vicenda è mancata, con la conseguenza che le richieste avanzate nei confronti di Sky non possono essere accolte.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

**1.** Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X (Sky Wifi) 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, 22/12/2020

F.to  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi