

**DELIBERA N. 46/2020**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/120902/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

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 ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0200713 del 10/05/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10/05/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 15/03/2019), quanto segue. In data 27/06/2017 concludeva contratto di abbonamento ai servizi televisivi offerti da Sky, con promozione gratuita per il primo anno e con facoltà di recesso senza oneri entro tale termine. In data 14/10/2017 inviava lettera raccomandata in cui manifestava la volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del primo anno (27/06/2018), così da non dimenticarsi di tale incombenza. In data 26/10/2017 Sky confermava l'avvenuto ricevimento della missiva, che tuttavia veniva erroneamente considerata quale recesso contrattuale anticipato. In seguito, veniva contattato telefonicamente dal servizio clienti, affermandosi come vi fosse stata attivazione contrattuale a partire dal mese di novembre. Subito contestava tale affermazione, vista l'assenza di registrazioni telefoniche o sottoscrizioni di qualsiasi tipo. Terminato il periodo di promozione, Sky, dall'01/08, proseguiva con la fatturazione. Immediatamente contattava il servizio clienti denunciando di aver già, con largo anticipo, richiesto il mancato rinnovo oneroso del contratto con missiva del 14/10. L'operatore suggeriva di procedere con disdetta a mezzo raccomandata. In data 14/08/2018 la lettera veniva inviata anche a mezzo fax. Veniva quindi contattato telefonicamente da operatori di Sky che, minacciando l'iscrizione nel registro dei "cattivi pagatori", ottenevano il pagamento della fattura 657XXX565 pari ad euro 21.60. L'istante precisa che Sky aveva comunque già emesso precedente fattura in formato digitale di cui, facendo ricorso ad analoghe minacce, aveva chiesto il pagamento (mai avvenuto). Riferisce infine che dal 01/07/2018 i servizi non erano più visibili, ed inoltre che in data 13/10/2018 inviava reclamo a mezzo PEC, regolarmente ricevuto da Sky, che tuttavia non forniva ad esso alcun riscontro. Tutto ciò premesso, l'istante è a

richiedere: 1) risoluzione del contratto alla sua scadenza naturale, ovvero in data 27/06/2018; 2) storno di ogni eventuale insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione; 3) corresponsione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, per il disservizio subito, il tempo perso, oltre che per le spese sostenute a tutela dei propri diritti; 4) rimborso di euro 21.60 riferiti alla fattura 657XXX565 indebitamente saldata; 5) conferma scritta dell'assenza di iscrizioni a registri o banche dati quale "cattivo pagatore".

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

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

## **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. Le richieste di cui ai punti 1) relativa alla risoluzione del contratto, 2) relativa allo storno degli insoluti, 4) relativa al rimborso di euro 21,60 sono trattabili congiuntamente e possono essere accolte. Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazioni da parte dell'istante incombe sul debitore (e, dunque, sull'operatore) l'onere di fornire adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi confermato l'inadempimento dell'operatore; ciò anche alla luce di quanto disposto dall'art. 115, comma 1, c.p.c., da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che, qualora appunto l'operatore non svolga alcuna attività difensiva, consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita. Ciò premesso, agli atti risulta copia, allegata dall'istante, di richiesta a Sky di abbonamento residenziale satellite, recante la data del 27/06/2017, priva tuttavia di apposizione di firma delle parti; per parte sua, Sky, come sopra evidenziato, non allega invece alcunché, né copia di contratto debitamente sottoscritto dall'istante, la cui asserita attivazione non può dunque dirsi provata, né tantomeno copia di fatture comprovanti, comunque, fruizione effettiva del servizio da parte del medesimo. Alla luce di ciò, ed in considerazione di quanto sopra enunciato, si ribadisce dunque l'accoglibilità delle richieste di cui sopra avanzate dall'istante, da considerarsi ab origine contrattualmente svincolato nei confronti dell'operatore Sky che, come detto, non ha assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ex art. 2697, comma 1, cod. civ (richiesta di cui al punto 1)), e a cui, pertanto, deve essere riconosciuto lo storno di ogni eventuale insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione (richiesta di cui al punto 2)) e il rimborso di euro 21,60 riferiti alla fattura 657XXX565 in precedenza saldata (circostanza mai contestata dall'operatore) (richiesta di cui al punto 4)). La richiesta di cui al punto 3) relativa alla corresponsione di un indennizzo, può essere parzialmente accolta. La corresponsione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non può essere riconosciuta, non rientrando tale fattispecie tra quelle previste come indennizzabili dalla delibera 347/18/CONS. La corresponsione di un indennizzo per il disservizio subito non può essere riconosciuta, l'esistenza del contratto (su cui eventualmente fondare tale pretesa) non risultando agli atti essere stata provata ed inoltre dovendo tale richiesta ritenersi comunque assorbita nell'avvenuto riconoscimento di quelle di cui ai punti 1), 2), 4) e 5), non ravvisandosi ulteriori disagi patiti dall'istante

suscettibili di indennizzo. La corresponsione di un indennizzo per il tempo perso non può essere riconosciuta, trattandosi, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso. Stante l'esito della presente vertenza, può invece essere riconosciuto il rimborso delle spese di procedura, che si quantifica forfettariamente in euro 50,00 ai sensi dell'art. 20, comma 6, della delibera n. 203/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5), relativa a conferma scritta dell'assenza di iscrizioni a registri o banche dati quale "cattivo pagatore" non può essere accolta, esulando dalle competenze assegnate a questo Corecom ai sensi della delibera n. 203/18/CONS.

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia è tenuto a pagare in favore dell'istante, non soggetto ad alcun vincolo contrattuale nei confronti di tale operatore, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 21,60 (ventuno/sessanta) a titolo di rimborso della fattura 657XXX565 saldata dall'istante.

3. Sky Italia è tenuto a stornare all'istante eventuali insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

4. Sky Italia è tenuto 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.

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, 19/03/2020

Firmato

**IL PRESIDENTE**

Stefano Cuppi