

DELIBERA N. 87

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/171269/2019)**

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 21/05/2020;

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. 296/18/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 09/09/2019 acquisita con protocollo n. 0379740 del 09/09/2019;

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 09.09.2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22.08.2019, ha contestato l'illegittima fatturazione a seguito disdetta, da parte dell'operatore Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato di aver concluso in data 30.08.2018 un contratto di abbonamento con Sky (codice cliente 211XXXXXX405) mediante registrazione telefonica. In data 04.09.2018 gli veniva consegnata la Smart Card e, fin da subito, riscontrava l'impossibilità di utilizzare il servizio. A seguito di numerose telefonate di reclamo al call-center Sky e all'intervento di un tecnico, contattato privatamente, l'istante riscontrava l'impossibilità di attivare il servizio con la Smart Card nella propria zona di residenza. Contattato nuovamente il servizio clienti, un operatore gli consigliava di inviare immediatamente la richiesta di cessazione del servizio e di provvedere alla restituzione della Smart Card. L'istante provvedeva tempestivamente ad effettuare la disdetta del servizio ed a restituire la Smart Card in proprio possesso mediante raccomandata a/r (nr. 05025385027-9) del 06.09.2018. Nonostante ciò, Sky addebitava sul c/c dell'istante i costi per un servizio mai utilizzato e per il quale aveva avanzato disdetta. Per questo motivo, in data 29.11.2018, inviava un'ulteriore raccomandata a/r (nr. 13976827376-9) sollecitando la lavorazione della disdetta. In data 05.06.2019, infine, inviava un reclamo al quale non è stato fornito alcun riscontro.

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

- a) il rimborso della somma omnicomprensiva di 130,21 euro, illegittimamente addebitata sul proprio conto corrente;
- b) il riconoscimento di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio, per la ritardata lavorazione della disdetta e per la mancata risposta al reclamo del 05.06.2019.

2. La posizione dell'operatore

Sky nella propria memoria ha eccepito l'infondatezza delle richieste avanzate da parte istante precisando che in data 30.08.2018 l'istante ha accettato telefonicamente l'offerta che prevedeva l'attivazione di un abbonamento Sky tramite la tecnologia digitale terrestre. In data 04.09.2018, all'avvenuta consegna della smart card, il servizio è stato attivato e la scrivente società ha provveduto quindi - dal mese di ottobre 2018 - a fatturare il servizio regolarmente erogato. L'operatore ha precisato che per vedere i contenuti inclusi nell'abbonamento Sky tramite la tecnologia digitale terrestre (DTT), come espressamente indicato nell'articolo 1.2 delle condizioni generali di abbonamento, è necessario che il cliente verifichi preventivamente che il segnale del digitale terrestre sia ricevuto con livello e qualità adeguati e sia già in possesso di un televisore digitale compatibile e dei materiali abilitati. A fronte della richiesta di chiusura dell'abbonamento, avanzata dall'istante, per la ricezione irregolare del segnale tramite il proprio impianto digitale terrestre, il contratto è stato chiuso e Sky ha provveduto a stornare i canoni di abbonamento fatturati rimborsando un importo di 109,13 euro (centonove/13). Si comunica che l'assegno bancario n. 2409838712 di 109,13 (centonove/13) euro risulta che sia stato incassato dall'istante in data 24.06.2019. Il gestore ha, infine, precisato di aver ha più volte tentato di contattare l'associazione di consumatori che rappresenta l'istante senza successo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate non possono essere accolte, come di seguito precisato.

a) La domanda sub a) è da rigettare. Nel caso di specie, l'istanza risulta carente di documentazione comprovante la sussistenza di un inadempimento da parte dell'operatore. In particolare, l'istante ha ommesso di depositare l'estratto conto in cui poter riscontrare il prelievo dell'importo di cui ha richiesto il rimborso e di produrre un reclamo avanzato nei confronti di Sky. Infatti, l'unica comunicazione presente in atti, datata 05.06.2019, non è corredata della prova di trasmissione, pertanto non risulta provato che l'operatore l'abbia effettivamente recepita. La cartolina e l'avviso di ricevimento presenti a fascicolo, infatti, come dichiarato dallo stesso istante, si riferiscono non al reclamo ma alla richiesta

di recesso avanzata mediante raccomandata a/r (nr. 05025385027-9) del 06.09.2018 e alla ulteriore raccomandata di disdetta a/r (nr.13976827376-9) del 29.11.2018. D'altra parte invece, l'operatore ha affermato di aver restituito all'istante i canoni di abbonamento fatturati e addebitati sul codice cliente n. 211XXXXXX405 poiché si riferiscono ad un servizio la cui attivazione non si è mai perfezionata per motivi tecnici e di cui l'istante non ha, quindi, goduto. Sul punto l'operatore ha precisato di aver provveduto al rimborso tramite l'assegno bancario n. 2409838712, di 109,13 (centonove/13) euro, precisando che lo stesso risulta essere stato incassato dall'istante in data 24.06.2019. Considerato che tale dichiarazione non è stata smentita dall'istante con una propria memoria di replica e che la documentazione da quest'ultimo prodotta non consente all'ufficio di accertare un inadempimento dell'operatore poiché carente in materia di onere della prova, come già rilevato in premessa, la domanda di rimborso deve essere rigettata.

b) La domanda sub b) non può essere accolta. In particolare, considerato l'esito negativo del punto precedente si ritiene che non sussistano le condizioni per riconoscere il diritto dell'istante all'ottenimento degli indennizzi richiesti.

Infatti, per quanto concerne l'indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve affermarsi che tale fattispecie non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom e per consolidata giurisprudenza Agcom, con la disdetta contrattuale l'utente che ha manifestato la volontà di recedere può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, unicamente il disagio di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente della restituzione di quanto addebitato, con chiusura della posizione contabile a suo carico, come nel caso in esame. Inoltre, la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio si ritiene infondata poiché dovuta all'impossibilità tecnica di installazione nella zona di residenza dell'istante, come da lui stesso rilevato nell'esposizione della vicenda. Infine, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 05.06.2019 non può essere riconosciuto poiché, come rilevato al precedente punto sub a), l'utente non ha depositato alcuna prova di trasmissione della comunicazione presente in atti, non dimostrando, quindi che l'operatore l'abbia effettivamente ricevuta. Pertanto, non avendo quest'ultimo adempiuto all'onere probatorio sul di lui incombente 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”), la domanda deve essere rigettata.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l’istanza XXX nei confronti di Sky Italia Xper le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. 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, 21.05.2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi