

**DELIBERA N. 93/2020**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/146339/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/06/2020;

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 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0298604 del 08/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

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 08/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/07/2019), quanto segue. Già cliente Sky con il pacchetto calcio, manteneva l'abbonamento per il periodo 2018/19 solo perché Sky aveva comunicato la trasmissione delle 10 partite del campionato di Serie A di calcio stagione 2018/19. Invece, alla prima giornata di campionato Sky cedeva i diritti di 3 partite a DAZN, cosicché gli utenti Sky non potevano vedere tutte e 10 le partite previste, ma solo 7, con una riduzione del 30% del prodotto pagato. L'utente pagava per il periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 euro 61,10 a bolletta, per un totale di euro 733,20. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) rimborso del 30% delle bollette relative al periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 pari ad euro 219,96; 2) indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami (data reclamo: 20/03/2019). L'istante quantifica i rimborsi e indennizzi richiesti in euro 719,96 totali.

### **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 non possono essere accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte. L'utente, nel caso di specie,



lamentata mancata visione di tre partite di calcio asseritamente ricomprese nell'abbonamento sottoscritto e, tuttavia, cedute ad altro operatore, chiedendo, in ragione di ciò, il rimborso del 30% delle bollette relative al periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 pari ad euro 219,96 (punto 1)), nonché un indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto (punto 2), logicamente connesso al primo). Le domande, tuttavia, non meritano accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Manca, in particolare: copia dell'abbonamento relativo al periodo 2018/2019 asseritamente sottoscritto; copia delle fatture asseritamente ricevute e relativa prova di avvenuto pagamento. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. La richiesta di cui al punto 3) non può, per le stesse ragioni di cui sopra, essere accolta, non essendovi infatti in atti alcuna prova di avvenuto inoltro di reclami da parte dell'istante cui l'operatore non avrebbe fornito riscontro.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia 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, 18/06/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi

