

**DELIBERA N. 97/2020**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/195712/2019)**

**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. 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;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;
- n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;
- n. 339/18/CONS, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Conciliaweb*”;
- 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*”;

- n. 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA l’istanza di XXX del 28/10/2019, acquisita con protocollo n. 0457615 del 29/10/2019; VISTI gli atti del procedimento;

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**

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 25/10/2010, cui l’operatore non ha aderito, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 28/10/2019. L’istante che lamenta illegittima fatturazione con riferimento alle fatture a decorrere dal 01/07/2018 fino alla fattura n.303705768 del 01/06/2019 di euro 69,80, rileva quanto di seguito: - il contratto sottoscritto con l’operatore in data 05/06/2018, prevede l’abbonamento “Sky TV + Famiglia + Sport + Calcio + Sky Q Plus “ e la visione di tutte le partite di Serie A e Serie B italiana; - da Agosto 2018 tutte le partite della Serie B italiana e tre partite su dieci della Serie A italiana vengono trasmesse su altra piattaforma televisiva, - di non avere ricevuto dal gestore comunicazione di variazioni e/o modifiche contrattuali. In base a tali premesse, la parte ha richiesto: a) l’adeguamento dell’abbonamento, senza applicazione di costi di penale e /o variazione contrattuale; b) indennizzo per servizio non goduto parzialmente, a seguito dell’ingiusta sospensione dello stesso, da parte dell’operatore.

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

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all’udienza, né depositava documentazione.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario rilevare che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell’operatore, l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. La domanda sub a) non può essere accolta. Ai sensi dell’art. 20, comma 4 del Regolamento di procedura, approvato con Delibera Agcom 353/19/CONS, la pronuncia di definizione è a contenuto vincolato, prevedendosi esclusivamente la possibilità di condannare il gestore al rimborso/storno di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. L’utente richiede l’adeguamento dell’abbonamento nei termini contrattualmente previsti e dunque, per i motivi sopra esposti, la richiesta esula dalla competenza della scrivente Autorità, con la conseguenza

che la stessa non merita accoglimento. La richiesta sub b) non può essere accolta. Sul punto, occorre richiamare l'art. 14, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in materia di indennizzi, in forza del quale "sono esclusi gli indennizzi non previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In tema di disservizi, giova richiamare il consolidato orientamento Agcom (Delibere 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR), per cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per disservizi, qualora la parte non provi di avere inoltrato un reclamo, prima di rivolgersi all'Autorità. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla Delibera Agcom 179/03/CSP, la quale prevede che "il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità e i costi della prestazione erogata. Anche secondo l'orientamento della scrivente Autorità (Corecom ER Determina 11/2007, Delibera 60/2017), in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Invero, non risulta depositato agli atti alcun documento o indicazione che possa provare l'esistenza di un reclamo inviato/ricevuto dal gestore. Altresì, non risulta nemmeno alcuna segnalazione in merito all'asserita ingiusta sospensione del servizio, oggetto di lamentala. Ulteriormente, atteso che l'istante non ha allegato il contratto, le fatture e altri documenti probatori da cui potere riscontrare il rispetto delle condizioni contrattuali e valutare l'eventuale irregolarità delle fatturazioni, non è possibile per questa Autorità verificare quanto contestato. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Altresì, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, c.c. "chi vuole fare valere un diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, non può che discendere il rigetto della domanda.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società 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