

**DELIBERA N. 39/2021**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/231611/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/03/2021;

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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0025673 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 25/03/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/01/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 20/01/2020 lamentando un'errata fatturazione nei confronti della società Sky Italia X (di seguito, Sky). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato 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 di calcio del

campionato di Seria A stagione 2018/19. In realtà, 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 un calo del 30% del servizio pagato. Per il periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 pagava l'importo di euro 50,10 a fattura per un totale di euro 601,20. In data 22/07/2019 richiedeva la cessazione del contratto - pertanto i pagamenti dovevano cessare il 30/08/2019- ma Sky ometteva di cessare il contratto continuando a effettuare prelievi sul conto corrente. Specifica di non avere mai ricevuto bollette da parte di Sky.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) storno totale dell'insoluto maturato; b) rimborso del 30% delle bollette relative al periodo Agosto 2018- Luglio 2019 pari ad euro 219,96; c) indennizzo per mancata fornitura del servizio; e) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 819,96.

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

L'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/16/CONS.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva come, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la recente Determina 3/2017) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie dei cui all'art. 1218 c.c..

Ancora va preliminarmente specificato che in data 05.01.2021, codesto Ufficio ha richiesto un'integrazione istruttoria relativamente al contratto di abbonamento, alle fatture

contestate e alle ricevute di pagamento. A corredo delle proprie doglianze, parte istante ha complessivamente prodotto: la ricevuta di raccomandata A/R inviata in data 16/07/2019; la ricevuta di avvenuta consegna PEC alla data del 01/10/2019 con oggetto “Reclamo codice cliente: 22480767”, copia del reclamo e la schermata mandati a favore di Sky Italia.

Tanto visto e considerato, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente come nel seguito esposto.

La richiesta di cui al punto d) viene accolta, assente in atti qualsiasi riscontro dell’operatore alla ricevuta di avvenuta consegna PEC del 01/10/2019 fornita dall’istante nel formulario GU14. Per l’art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all’operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. La richiesta di indennizzo viene accolta nella misura di euro 2,50 pro die stabilita dal comma 1, art. 12 del Regolamento indennizzi. Individuando il dies a quo nel giorno 16 novembre 2019 (il primo giorno successivo al decorso del termine dei 45 giorni entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all’utente) e il dies ad quem nel 20 gennaio 2019, data del deposito dell’istanza di definizione (si ricorda che l’operatore non ha preso parte all’udienza di conciliazione), si contano 65 giorni di ritardo, per complessivi euro 162,50.

Le richieste di cui ai punti a) e b) e c) vengo trattate congiuntamente ed accolte parzialmente come nel seguito. Anzitutto si osserva che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 del C.C., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia. L’istante ha prodotto ricevuta del 22/07/2019 per la raccomandata inviata dallo stesso in data 16/07/2019. Rispetto a tale evidenza nulla ha eccepito l’operatore. Pertanto, poiché la fatturazione emessa dal gestore successivamente all’esercizio del diritto di recesso dell’utente è illegittima in virtù di quanto previsto dal comma 2, art. 8 dell’Allegato A Delibera Agcom 519/15/CONS che reca “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente

ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato", è accoglibile la richiesta di storno delle fatture insolute relative al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, non risultando fondata la pretesa creditoria a fronte di un servizio disdettato. Poiché l'operatore, in base a quanto dichiarato dall'istante e non smentito da Sky, doveva cessare il contratto ad agosto 2019, si ritiene legittimo il diritto allo storno dell'insoluto fatturato a partire dal 23 agosto 2019 in poi.

La richiesta di rimborso parziale delle partite non godute viene invece respinta non potendosi ritenere assolto, da parte dell'istante, l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'utente, in relazione a quanto riportato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non ha prodotto, in particolare, copia dell'abbonamento per la visione delle partite di calcio, asseritamente sottoscritto e relativo al periodo 2018/2019 (in base a consolidata giurisprudenza, l'istante deve invece, quanto meno, dedurre l'esistenza del contratto ed il suo contenuto), né la sola produzione di un reclamo, tra l'altro presentato a più di due mesi dall'avvenuto esercizio del diritto di recesso, oltre che per lamentare la tardiva lavorazione, per una problematica palesatasi un anno prima, è sufficiente per ottenere la restituzione di un importo. Neppure l'assenza di reclami precedenti può dirsi giustificata dall'asserita mancata ricezione delle fatture ove si consideri che il rapporto in oggetto prevede il RID come modalità di pagamento che consente all'utente di verificare quanto gli viene addebitato. Tanto appare dalla schermata dei pagamenti effettuati dall'istante a favore di Sky che riporta pagamenti per l'importo complessivo mensile di euro 49,90 (nel periodo novembre 2018-agosto 2019), oltre all'importo di euro 168,82 alla data del 29 ottobre 2018, cifre incongruenti con quelle dichiarate dall'istante.

Ebbene, qualora, come nella fattispecie in esame, 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 indennizzo per mancata fornitura del servizio viene a sua volta respinta in quanto la doglianza pare riconducibile, più che ad un servizio non erogato, alla variazione contrattuale compiuta dall'operatore, per cui trattasi di pregiudizio che, oltre a non rientrare tra le fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, non risulta provato per le ragioni appena esposte. Alla luce di ciò, la domanda deve essere rigettata.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

## DELIBERA

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

2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 162,50 (centosessantadue/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami.

3. La società Sky Italia X è tenuta, inoltre, allo storno dell'insoluto fatturato a partire dal 23 agosto 2019 fino alla fine del ciclo di fatturazione.

4. La società Sky Italia X è tenuta 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, 25/03/2021

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi