

**DELIBERA N. 41/2021**

**XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI)  
(GU14/237326/2020)**

**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 31/01/2020 acquisita con protocollo n. 0045149 del 31/01/2020;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 31/01/2020, cui l’operatore non ha aderito, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 31/01/2020. L’istante lamenta ingiustificata fatturazione nei confronti della società Sky Italia X, d’ora in poi Sky. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, la parte 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 del campionato di Serie A di calcio, 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 fruire della visione delle 10 partite previste, ma solo di 7, con un calo del 30% rispetto a quanto pagato. Per il periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 l'utente ha pagato euro 52,00 a bolletta per un totale di 624,00 euro.

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

- a) Rimborso del 30% delle bollette relative al periodo Agosto 2018 – Luglio 2019 pari ad euro 187,20;
- b) Indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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

L'operatore, regolarmente convocato, 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 353/19/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 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..

A ciò si aggiunga che in data 05.01.2021 è stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire copia del contratto di abbonamento, delle fatture e dei relativi pagamenti.

L'istante, nel riscontrare la richiesta istruttoria, ha prodotto: - fatture emesse dal I agosto 2018 al I maggio 2019; - estratto dei pagamenti effettuati a favore di Sky da settembre

2018 ad agosto 2019; - form (prelevato dal proprio account Sky) relativo al contratto di abbonamento; - testo reclamo inesitato, datato 24.09.2019, peraltro già allegato all'istanza di conciliazione.

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

La richiesta di cui al punto a) può essere accolta nei termini e nella misura a seguire, ritenendosi assolto l'onere probatorio ex art. 2697 c.c. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") in relazione a quanto riportato e richiesto dall'istante nel presente procedimento. Difatti, la documentazione in atti fornisce evidenza del fatto che, a seguito della rimodulazione del pacchetto "Sky Calcio" ed alla conseguente impossibilità di fruire dell'offerta per come composta al momento dell'adesione, l'operatore non abbia riconosciuto agli abbonati un rimborso/riduzione del canone. In particolare, la fatturazione (mensile) espone per la voce "SkyTV+Famiglia+Sport+Calcio" l'importo di euro 57,40 nei conti di agosto e settembre 2019 (fatt. 454893068 e 455630223). Inoltre, si apprezza che dall'ottobre successivo e fino a maggio 2019 non è più presente l'opzione "Famiglia" e che la fatturazione relativa a tale periodo esposta per la voce "SkyTV+Sport+Calcio" (fatt. 456330502; 456997555; 457664230; 400191403; 400834658; 401498856; 402168346; 402815464) espone un importo mensile di euro 52,00. Rispetto alla debenza di tali importi (tutti corrisposti dall'istante unitamente alle altre voci di costo che componevano la fatturazione controversa, come dimostrano gli estratti contabili che sono stati prodotti) nulla ha eccepito l'operatore, con conseguente diritto al rimborso per l'istante nella misura del 30% di quanto corrisposto in relazione al pacchetto "Calcio" per il periodo agosto 2018 maggio 2019. Sulle somme oggetto di rimborso l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

La richiesta di indennizzo di cui al punto b) viene respinta in quanto la vicenda in esame è riconducibile, più che ad attivazione di profilo tariffario non richiesto, ad errata fatturazione, come tale già soddisfatta dal rimborso appena disposto.

La richiesta sub c) viene accolta rispetto al reclamo inviato via PEC in data 24 settembre 2019, mai riscontrato da Sky per quanto in atti. Atteso dunque che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente

motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia pari all'importo computato nella misura di euro 207,5 (euro 2,50\*83 gg. calcolati dal 9 novembre 2019 - primo giorno successivo al termine per la risposta- al 31 gennaio 2020, data di deposito dell'istanza di definizione). Al suddetto importo l'operatore dovrà aggiungere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

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 207,5 (duecentosette/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami.
3. La società Sky Italia X è tenuta inoltre al rimborso del 30% di quanto corrisposto dall'istante in relazione al pacchetto "Calcio" per il periodo agosto 2018 maggio 2019, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.
4. La società Sky Italia X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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

F.to digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi