

DELIBERA N. 46/2021

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/231604/2020)**

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. 0025657 del 20/01/2020;

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 17/01/2020, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 20/01/2020. 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, 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 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. L'utente riceveva bollette per euro 45,20 al mese, pagando il periodo Agosto 2018 - Marzo 2019 un importo complessivo di euro 361,60, di cui il 30% indebitamente. Proprio per questo motivo, in data 20/04/2019 inviava disdetta, mentre in data 16/05/2019 presentava reclamo rimasto inesitato.

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

- a) rimborso del 30% delle bollette relative al periodo Agosto 2018 – Aprile 2019, pari ad euro 108,48;
- b) indennizzi per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- c) indennizzi per manca risposta ai reclami.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 648,48.

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 reclami proposti.

L'istante, nel riscontrare la richiesta istruttoria, ha prodotto: - ordine di lavoro per installazione del 22/08/2017 a fronte dell'abbonamento al pacchetto Sky Tv+Famiglia+Calcio; - estratto dei pagamenti effettuati a favore di Sky da luglio 2018 a marzo 2019; - reclamo, privo di ricevuta di consegna, datato 16 maggio 2019 e inviato da parte di un legale per contestare un sollecito di pagamento dell'aprile 2019; - ricevuta di avvenuta consegna relativa a PEC inviata per il tramite di un legale in data 14 giugno 2019.

Alle due allegazioni citate in ultimo, reclamo e ricevuta PEC, si lega l'ulteriore questione di rito che attiene all'inammissibilità di domande nuove proposte nell'istanza di definizione. Nel caso di specie infatti, oltre alle richieste avanzate nell'istanza di conciliazione, il formulario GU14 domanda la liquidazione di indennizzi per mancata risposta a reclami. La richiesta, qui riportata al punto c), non essendo stata formulata nel prodromico tentativo di conciliazione, si qualifica come "ius novorum" ed in quanto tale non potrà essere esaminata, pena l'elusione della obbligatorietà della fase conciliativa.

Per quanto invece concerne le richieste di cui ai punti a) e b), queste vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente come nel seguito.

La richiesta di cui al punto a), in particolare, 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, dalla documentazione in atti non risulta 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 abbia riconosciuto all'abbonato, in ragione di ciò, un rimborso/riduzione del canone. Tanto occorre precisare, poiché la fatturazione emessa sul periodo agosto 2018-marzo 2019 (l'unica di cui sono provati i pagamenti), che pure presenta diverse voci di sconto (a titolo esemplificativo, la fattura 355433769/2018 applica "sconto abbonamento Sky per 12 mesi", "sconto nuova periodicità di fatturazione", "sconto abbonamento Sky per 15 mesi", "sconto abbonamento Sky per 24 mesi", "sconto opzione tecnologia HD per 24 mesi") continua ad esporre per la voce "SkyTV+Famiglia+Sport+Calcio" l'importo di euro 57,40, rispetto alla cui debenza nulla ha eccepito l'operatore. Di conseguenza, l'istante avrà diritto al rimborso del 30% su

quanto corrisposto a Sky in relazione al pacchetto “Calcio” per il periodo agosto 2018-marzo 2019.

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.

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 al rimborso del 30% di quanto corrisposto dall’istante in relazione al pacchetto “Calcio” per il periodo agosto 2018-marzo 2019.
3. La società Sky Italia X è altresì tenuta ad applicare, sulle somme oggetto di rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione.
4. La società Sky Italia X è tenuta inoltre a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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

