



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 67/2021**

**XXX / SKY XXX (SKY WIFI)  
(GU14/369771/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 20/05/2021;

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”;

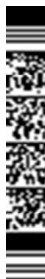
VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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 22/12/2020 acquisita con protocollo n. 0543436 del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

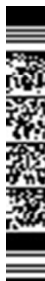
UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2021;

CONSIDERATO quanto segue

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 18.12.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 20.12.2020. L'istante lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società Sky XXX, d'ora in poi Sky, rappresentando quanto segue.

In data 2 aprile 2020, a fronte di un malfunzionamento contattava il servizio clienti Sky dal quale apprendeva di un errore dovuto all'errata registrazione del decoder al momento della consegna dell'apparecchio. L'addetto "apriva" la segnalazione comunicando che il problema sarebbe stato risolto in giornata.



Il giorno dopo, a problema irrisolto, contattava nuovamente il servizio clienti che lo informava della necessità di tempi più lunghi per risolvere la problematica.

Al persistere del problema, in mancanza di riscontri dell'operatore, in data 9 aprile inviava PEC di reclamo alla quale non seguiva riscontro, ragion per cui il 1 maggio inviava ulteriore PEC. Veniva contattato dal servizio clienti che confondeva la segnalazione di disservizio con una comunicazione disdetta. Inviava ulteriore PEC in data 7 maggio.

Vista la condizione di stallo, inviava PEC per risolvere il contratto in data 14 maggio. Inviava ulteriore PEC il 10 giugno. - Ai primi di luglio veniva contattato telefonicamente verificare la problematica che, a detta dell'operatore, doveva ormai essere stata risolta.

Per l'istante il servizio MySky continua a non funzionare e la disdetta non è stata ancora presa in carico. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Rimborso integrale delle fatture emesse sul periodo aprile-agosto 2020;
- b) Indennizzi per mancata risposta a reclami e mancata attivazione del servizio.

## **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, del Regolamento.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante vengono respinte come nel seguito. Preliminarmente, si osserva come, 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, le delibere 111/2020 e 162/2019) 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..



È pur vero che l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente che, nel caso specifico, si è rivelato insufficiente ai fini della definizione della presente controversia. Parte istante descrive sì i fatti lamentati ed allega le PEC inviate all'indirizzo dell'operatore, tuttavia mancano a fascicolo le ricevute di consegna di quelle PEC che sarebbero state idonee a dimostrare l'effettiva ricezione dei reclami da parte dell'operatore.

Quanto ai reclami telefonici, preme evidenziare come a ciascuno di esso venga attribuito un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. In relazione ad essi, l'istruttoria svolta per il caso di specie non ha rinvenuto alcun codice di reclamo.

Assenti, infine, le fatture di cui l'istante chiede il rimborso, le relative ricevute di pagamento come, più in generale, qualsiasi riferimento relativo agli estremi delle stesse.

Pertanto, le richieste dell'istante vengono integralmente respinte.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. 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, 20/05/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

