

**DELIBERA N. 77/2021
XXX / SKY XXX (GU14/407820/2021)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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 Assemblies 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 del 23/03/2021 acquisita con protocollo n. 0142695 del 23/03/2021 presentata da YYY (FEDERCONSUMATORI – APS Federconsumatori Emilia-Romagna) per conto di XXX, come da mandato di rappresentanza a soggetto accreditato ai sensi dell’ art. 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS (prodotto a fascicolo in data 23/03/2021);

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

A seguito dell’ udienza di conciliazione, tenutasi in data 05.03.2021, l’ istante ha presentato istanza di definizione in data 23.03.2021. L’ istante lamenta mancata lavorazione della disdetta nei confronti della società Sky XXX, d’ ora in poi Sky, rappresentando quanto segue: cliente Sky, in data 27.06.2020 inviava disdetta di abbonamento tramite raccomandata allegando il proprio documento d’ identità; poiché Sky continuava a fatturare, effettuava svariate chiamate al call center senza ottenere spiegazioni, né otteneva validi riscontri alle mail di reclamo inviate; decideva di non saldare le fatture emesse da settembre 2020.

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

- a) Chiusura del contratto, storno integrale dell’ insoluto e ritiro pratica di recupero del credito a cura e spese dell’ operatore;
- b) Indennizzo per mancata risposta a reclami.

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 controversia. Parte istante allega sì il testo della comunicazione di disdetta a Sky, ma la missiva è priva di ricevuta che ne confermi la ricezione da parte del destinatario, come prive di ricevuta risultano le mail del 3 novembre, 25 novembre e 12 dicembre indirizzate a Sky.

Neppure le comunicazioni di Sky che l'istante ha prodotto (fatture e solleciti di pagamento) hanno offerto elementi utili dai quale dedurre l'avvenuta ricezione della disdetta.

Tanto considerato, le richieste di chiusura del contratto, storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito di cui al punto a) vengono respinte.

L'assenza di ricevute comprovanti la ricezione delle comunicazioni inviate all'operatore comporta, altresì, il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami di cui al punto b). Né l'istruttoria compiuta ha evidenziato segnalazioni telefoniche. A tal fine si rammenta come a ciascuna di esse venga attribuito un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del reclamo stesso. In relazione ad esse, dunque, gli atti non hanno indicato alcun codice di reclamo.

Pertanto, le richieste dell'istante vengono integralmente respinte.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. 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 provvedimento viene emesso nei confronti di XXX per l'istanza presentata per suo conto da YYY ai sensi dell'art. 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS.

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, 17/06/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

