

**DELIBERA N. 84/2020/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx/Sky Italia S.r.l.**

**(GU14/79402/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 4 settembre 2020;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 06/02/2019 acquisita con protocollo N. 0050454 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. xxxx con la società Sky Italia S.r.l (di seguito per brevità Sky) lamenta l’attivazione non richiesta di un ulteriore contratto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare del contratto Sky n. xxxx attivato nell’anno 2004;
- di avere richiesto “*telefonicamente l’attivazione di un multivision onde poter vedere congiuntamente 2 partite separate nella stessa abitazione da 2 persone diverse*”;
- di essere venuto a conoscenza che era attivo un nuovo contratto “*ad agosto 2018 (...), dopo l’acquisto di un decoder sky q platinum [quando] al momento dell’istallazione il tecnico sky [lo aveva informato] che era in possesso di un secondo abbonamento (...) mai richiesto*”;
- di avere contattato il *Call center* dedicato della società Sky che gli aveva confermato che era “*in possesso di un secondo contratto n. xxxx*” e gli veniva consigliato di rivolgersi ai Carabinieri per proporre denuncia;
- di avere sporto “*denuncia ai Carabinieri di Prato*” con la quale aveva disconosciuto formalmente il contratto n. xxx attivato nell’anno 2014;
- in data 29 agosto 2018 aveva inviato “*un pec a sky richiedendo la cessazione immediata del secondo contratto ed il rimborso di circa 4000-5000 euro arbitrariamente addebitati da Sky Italia*”, allegando denuncia ai Carabinieri;
- stante il mancato riscontro, aveva reiterato le proprie richieste con successive comunicazioni a mezzo PEC, in data 30 agosto 2018 e, via fax in data 27 dicembre 2018 chiedendo la restituzione degli importi illegittimamente addebitati sulla “*carta platinum american express*” relativi al contratto mai richiesto.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) l'annullamento del “*secondo contratto n. xxxx*”.

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

La società Sky non ha fatto pervenire, alcuna memoria difensiva nei termini stabiliti dal vigente regolamento.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si osserva che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

- in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 Codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;

- anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e, pertanto, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, la domanda *sub i* in base anche all'esposizione dei fatti a fondamento della pretesa dell'istante, potrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

La presente disamina avrà quindi ad oggetto la legittimità della fatturazione susseguente all'attivazione del contratto n. xxxx.

Nel merito.

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante *sub i.*, deve darsi atto che la società Sky non ha esibito alcun contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati.

In riferimento a ciò, si evidenzia che Sky omettendo la produzione di qualsivoglia documento contrattuale, non ha dimostrato la propria titolarità in ordine alla riscossione degli importi relativi al contratto n. xxxxx (Delibera n. 152/16/CIR).

Alla luce delle considerazioni sopra svolte, la richiesta dell'istante *sub i)* merita accoglimento e, pertanto, la società Sky è tenuta alla restituzione degli importi indebitamente prelevati relativi al contratto n. xxxx

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie l'istanza presentata xxxx nei confronti di Sky Italia S.r.l.
2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a restituire gli importi indebitamente prelevati relativi al contratto n. xxxxx oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 4 settembre 2020

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*