

**DELIBERA N. 113/2022/CRL/UD del 24/06/2022**  
**S. LXXX / SKY**  
**(ISTANZA LAZIO/D/29/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 24/06/2022;

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra S.Lxxx di cui al prot. D157 del 11.01.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con istanza GU14 dell’11/1/2018 la sig.ra S. Lxxx, contestava “la attivazione da parte di SKY di un contratto non voluto (cod. Cliente 157XXXX)”. Precisa l’istante che le era

stata proposta un'offerta in aggiunta a quella già in essere sul suo abbonamento n. cod. 112XXXX. Afferma che le era stato spedito un decoder, che, secondo quanto riferitole dall'operatore, si sarebbe attivato solo inserendo la smart card. Detto decoder in realtà non sarebbe stato mai attivato e la smart card è rimasta incartata. Tempo dopo l'istante si sarebbe avveduta di periodici prelievi di canoni riferiti a questo nuovo abbonamento. Contattava il Call Center che le riferiva che avrebbe potuto comunicare il recesso per non avere mai perfezionato il contratto e che avrebbe dovuto riconsegnare il decoder e la smart card, cosa che l'istante ha fatto in data 31 maggio 2017, come da documentazione allegata agli atti.

L'istante quindi, con raccomandata del 21.2.2017, allegata agli atti della procedura, aveva chiesto la risoluzione immediata del contratto e la restituzione dei canoni prelevati da novembre 2015 alla data di disattivazione. Sky provvedeva alla chiusura del contratto, tuttavia non solo non provvedeva alla restituzione delle somme richieste, ma emetteva fattura per il pagamento delle spese di recesso anticipato.

Nell'istanza GU14 reiterava dette richieste economiche: chiedeva pertanto la restituzione dell'importo della fattura n. 302899438 di € 289,99 per il recesso anticipato, nonché la somma di € 292,94, pari all'importo mensile prelevato di € 19,90 per 16 mesi, il tutto per un totale di € 582,96.

## **2. 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 dalla delibera Agcom 173/07/CONS.

## **3. Motivazione della decisione**

*Sul rito.*

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

*Nel merito.*

Preliminarmente, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trova 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 questo Comitato ha 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..

Passando al merito, la richiesta di rimborso può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'istante contesta la stipula di un secondo contratto con Sky, a proprio nome, ed allega all'istanza la copia del reclamo inviato all'operatore, in cui espressamente disconosce l'abbonamento avente cod. cliente 15791601, allegato agli atti unitamente alle "condizioni generali di abbonamento residenziale Sky". A fronte della contestazione dell'istante, nulla è stato dedotto da parte dell'operatore, né in riscontro al reclamo, né nel corso della precedente procedura nella quale l'operatore non ha neanche partecipato all'udienza di conciliazione.

Come detto, la mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'istante, determina che i fatti dedotti documentalmente dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale, che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (ex plurimis, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Tra l'altro si rileva che nelle "condizioni generali di abbonamento residenziale", depositate dall'istante, alla voce "durata" viene espressamente detto "il contratto Sky ha normalmente una durata annuale decorrente dalla data di attivazione della Smart Card con rinnovo di anno in anno", trovando così conferma l'assunto della istante circa il mancato perfezionamento del contratto per mancata attivazione della smart card e del decoder collegati al contratto disconosciuto dall'istante, la quale, non avendo attivato i supporti, non ha usufruito dei servizi e degli abbonamenti collegati e ai quali si fa riferimento nelle fatture depositate (Sky tv + cinema).

L'istante ha pertanto diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate con riferimento al contratto disconosciuto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa della cliente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 a carico di Sky Italia srl.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

## DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra S. Lxxx, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia Srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare le somme addebitate e riferite al contratto disconosciuto, nei termini di cui in motivazione nella misura di € 582, 96.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- versare all'istante la somma di euro 50 a titolo di spese di procedura.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

