

DELIBERA N. 47/2021

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/237351/2020)**

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 31/01/2020 acquisita con protocollo n. 0045214 del 31/01/2020;

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 31/01/2020, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione in pari data lamentando un'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 di tutte e 10 le partite previste, ma solo di 7, con un calo del 30% rispetto a quanto pagato. L'utente riceveva bollette per euro 73,60 l'una in relazione al periodo agosto 2018 – luglio 2019 per un totale di euro 883,20.

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

- a) rimborso del 30 % delle bollette relative al periodo agosto 2018 – luglio 2019, pari ad euro 264,96;
- b) indennizzi per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- c) indennizzo per mancata risposta a reclami.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 864,96.

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: - mail dell'operatore datata 30 agosto 2017 a conferma dell'attivazione del pacchetto "Sky

TV+Famiglia+Cinema+Sport+Calcio”; - fatture emesse da agosto 2018 a luglio 2019; - estratto dei pagamenti effettuati a favore di Sky da ottobre 2016 a maggio 2020; - reclamo datato 3 ottobre 2019.

Tanto visto e considerato, le richieste di cui ai punti a) e b) 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 (mensile) in atti, che pure presenta la voce “sconto per passaggio a listino in vigore da luglio 2012 /include sconto per Sky HD”, continua ad esporre per il pacchetto “Sky

TV+Famiglia+Cinema+Sport+Calcio” l’importo di euro 73,60. Rispetto alla debenza di tali importi (tutti onorati dall’istante unitamente alle altre voci di costo che componevano la fatturazione controversa, come dimostrano gli estratti contabili che sono stati prodotti) nulla ha eccepito l’operatore, con conseguente diritto al rimborso per l’istante del 30% di quanto corrisposto sul pacchetto “Calcio” per il periodo agosto 2018 - luglio 2019.

Sulle somme oggetto di rimborso l’operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione.

La richiesta di indennizzo di cui al punto b) viene invece 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.

La richiesta sub c) viene accolta rispetto al reclamo inviato via PEC in data 3 ottobre 2019 e mai riscontrato da Sky per quanto in atti. Atteso dunque che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. Ciò premesso, l’istante ha diritto all’indennizzo “per mancata o



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

ritardata risposta ai reclami”, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l’indennizzo da riconoscere all’utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia pari all’importo computato nella misura di euro 185,00 (euro 2,50*74 gg. calcolati dal 18 novembre 2019 – primo giorno successivo al termine di risposta - al 31 gennaio 2020, data di deposito dell’istanza di definizione). Al suddetto importo l’operatore dovrà aggiungere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione. 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-luglio 2019, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione.
3. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione:
 - l. Euro 185,00 (centottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami.
4. La società Sky Italia X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Autorità.

Bologna, 25/03/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi