



*Consiglio regionale della Calabria*

## **DELIBERA N. 33**

### **XXX RAGO / SKY ITALIA XXX (SKY WIFI) (GU14/364451/2020)**

#### **Corecom Calabria**

#### **IL DIRETTORE**

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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies



Calabria

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 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, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX RAGO del 09/12/2020 acquisita con protocollo n. 0520960 del 09/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato: *“a marzo 2018 ho accettato l'offerta telefonica propositami da un operatore commerciale di Sky aderendo alla stipula di un nuovo contratto che sostituiva il precedente. L'operatore, inoltre, mi ha garantito la completa gratuità dell'operazione ma, purtroppo, al recapito della fattura n. 653618XXX del 01.04.2018 mi accorgo di addebiti sospetti (ALL.1); per tale motivo ho inviato un fax di reclamo il 18.04.2018 con il quale chiedo spiegazioni ed il rimborso del mal tolto (ALL.2). Reclamo rimasto privo di riscontro. Il 07.05.2018 mi viene consegnato il decoder nel quale, però, non risultava attivo il servizio “my sky” regolarmente compreso nel mio abbonamento precedente e in quello nuovo. Numerosi reclami al servizio clienti e continui ripristini del decoder non hanno risolto il problema, per tale motivo in pari data (07.05.2020) viene inviato un reclamo a mezzo PEC (ALL.3) ad oggi mai riscontrato. Il servizio “my sky” è stato attivato soltanto dopo 15 giorni di completo isolamento. Con il recapito della fattura successiva, precisamente la n. 654612XXX del 01.05.2018 (ALL.4), Sky continua ad addebitarmi costi non riconosciuti, quindi presento un ulteriore reclamo a mezzo PEC il 29.05.2018 (ALL.5) nel quale richiedo anche i rimborsi del mal tolto; reclamo mai riscontrato sino ad oggi”.* Sulla base di tali premesse, ha domandato: 1. *“il rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto”*; 2. *“l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio”*; 3. *“l'indennizzo per sospensione del servizio e/o per*



Calabria

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



*malfunzionamento del servizio*"; 4. *“l’indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto”*; 5. *“l’ indennizzo per mancata risposta a ciascun reclamo”*; 6. le spese di procedura.

L’odierna resistente non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi il 4 dicembre 2020, come da verbale in atti.

## **2. La posizione dell’operatore**

La società resistente non ha prodotto memoria, né documentazione nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

## **3. Motivazione della decisione**

E’ necessario rilevare, in via preliminare, che per la mancata partecipazione al procedimento dell’operatore Sky, il ricorso non può che essere esaminato solamente in base a quanto rappresentato e allegato dall’istante. Questi ha narrato che nel mese di marzo 2018 ha aderito *“alla stipula di un nuovo contratto che sostituiva il precedente”*, e che l’operatore gli avrebbe garantito *“la completa gratuità dell’operazione”*, garanzia che – sempre a dire del ricorrente – non sarebbe stata rispettata. Epperò, a fronte di tale asserto, poiché non ha allegato il contratto, né altri documenti che consentano di verificare il rispetto delle condizioni contrattuali e valutare l’eventuale irregolarità delle fatturazioni, le domande da egli avanzate non possono essere accolte.

Sul punto, oltre a richiamare quel consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui, 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, dovendo il debitore fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento, si àncora la presente decisione anche al principio generale sull’onere della prova (*“chi vuole fare valere un diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell’art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** il rigetto integrale dell’istanza presentata dal Sig. Rago XXX, nei confronti della società Sky Italia.



2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.  
Reggio Calabria, 3 Maggio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale della  
Calabria**

**C = IT**