

**ATTI 1.21.1. – 2017/11409/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 55 del 10 luglio 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna	Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario	
<b>DONADONI</b>	Pierluigi	

Oggetto: **Definizione della controversia XXX/SKY ITALIA S.R.L.**

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 05.05.2017 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 05.05.2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Sky Italia S.r.l. (da qui in seguito Sky) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

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

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Sky ha arbitrariamente aumentato l'abbonamento a partire dal mese di settembre 2016 senza preventiva comunicazione.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. Rimborso di quanto illegittimamente addebitato;
- ii. Risarcimento del danno;

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

Sky nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- Il signor XXX è titolare di un abbonamento Sky XXX attivo dal 26.05.2009, con la combinazione iniziale di pacchetti composta da MondoSky+Cinema+Sport+Calcio comprensivo del servizio HD, modificato successivamente in 3 Generi + Cinema + Sport + Calcio, sempre comprensivo del servizio HD;

- In data 13 luglio 2013, il signor XXX accettava di passare al nuovo listino Sky, valido dal mese di agosto 2012, variando il pacchetto di abbonamento e passando dalla combinazione del vecchio listino 3 Generi + Cinema + Sport + Calcio comprensivo del servizio HD, al costo mensile di €65,00 alla combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio comprensiva di un maggior numero di canali, oltre al servizio aggiuntivo HD, al costo mensile complessivo di €72,00;

- A fronte della scelta del cliente di passare alla nuova combinazione -confermatagli anche via e-mail - la scrivente società attribuiva allo stesso uno sconto di protezione mensile;

- Dal 1° settembre 2016, a fronte di un adeguamento dei prezzi del vecchio listino, venivano aggiornati gli sconti di protezione attribuiti in precedenza. Sky provvedeva ad informare di tale modifica tutti i clienti interessati tramite l'invio di una comunicazione dedicata. Sky inviava al signor XXX, in data 4.7.2016 all'indirizzo e-mail da lui fornito, una comunicazione personalizzata- di cui si allega un facsimile - per informarlo che, a partire dal mese di settembre 2016, l'importo mensile dello sconto a lui attribuito sarebbe stato ridotto ad €1,50 come si evince dalla fattura di settembre 2016 allegata;

- Ad aprile 2017, il signor XXX chiedeva di ridurre la precedente combinazione di pacchetti in Sky TV + Famiglia + Sport, oltre al servizio HD; tale riduzione veniva confermata da Sky con una comunicazione inviata via e-mail al cliente e correttamente applicata a partire dal 1.6.2017, come da fattura allegata. Il passaggio ad una combinazione di pacchetti il cui costo è inferiore (c.d. downgrade) a quella di cui fruiva precedentemente fa perdere, in considerazione del risparmio di spesa conseguito, lo sconto di variazione applicato in precedenza.

Sulla base di tutto quanto esposto Sky formula le seguenti richieste:

- I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXX.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

a) In merito alla richiesta sub i) e sub II) formulata dal sig. XXX di rimborso di quanto illegittimamente addebitato e di conseguente risarcimento del danno si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Il sig. XXX ha lamentato un arbitrario aumento da parte di Sky dell'abbonamento concordato senza l'invio di alcuna preventiva comunicazione. Sky si è difesa eccependo di aver inviato al signor XXX, in data 4.7.2016 all'indirizzo e-mail dallo stesso fornito, una comunicazione personalizzata per informarlo che, a partire dal mese di settembre 2016, l'importo mensile dello sconto a lui attribuito sarebbe stato ridotto ad €1,50 come si evince dalla fattura di settembre 2016 allegata. Ha, al riguardo, allegato un facsimile della comunicazione mail inviata al sig. XXX senza però provare la ricezione della stessa da parte dell'utente. Seppur la richiesta del sig. XXX sia nel merito accoglibile, lo stesso non ha prodotto alcuna fattura e/o altra documentazione che permetta al suddetto Organismo di quantificare il rimborso di quanto illegittimamente addebitato da Sky.

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Dalle risultanze documentali, tuttavia, è emerso che il sig. XXX non solo non ha prodotto copia del contratto sottoscritto con Sky e delle successive modificazioni né tanto meno ha fornito copia delle fatture presuntivamente errate per la quantificazione del rimborso. Lo stesso, infatti, si è limitato a dichiarare la circostanza in sede di istanza al presente Organismo ed a chiedere il rimborso di quanto illegittimamente addebitato e di conseguenza il risarcimento del danno senza tuttavia fornire dati sufficienti per effettuare il rimborso richiesto.

In merito alla richiesta sub ii) formulata dal sig. XXX di risarcimento del danno, alla luce del richiamato art. 2 Regolamento indennizzi, si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Al riguardo, non può omettersi di precisare che la richiesta di risarcimento del danno rimanda ad una quantificazione del danno che è preclusa a questo Co.Re.Com. e che è esclusivo appannaggio dell'Autorità giudiziaria (il ricorso alla quale, lo si evidenzia, è sempre garantito ai sensi dell'art. 19, comma 5, Regolamento cit., dove si precisa che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno").

Alla luce delle motivazioni sopra esposte, si ritiene di accogliere la richiesta sub i) formulata da Sky di rigetto integrale delle domande dell'utente.

### **4. Spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerata l'assenza di Sky durante il tentativo di conciliazione si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Avv. Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini