



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/582336/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx**

**S. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 delibera 395/17/CONS; 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 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 (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx S., del 27/01/2023 acquisita con protocollo n. 0022672 del 27/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente deduce di aver regolarmente formalizzato in data 21.06.2021 istanza di recesso dal proprio contratto di servizi televisivi SKY ITALIA, ma che tuttavia l’interruzione del rapporto veniva lavorata dall’Operatore solo a distanza di oltre sei mesi. Precisa altresì di aver provveduto con tempestività a restituire gli apparati e di essere stata in regola con i pagamenti, ma che a fronte di un tale contegno, inspiegabilmente riceveva lettera di recupero credito a distanza di un anno, con la quale veniva intimato da SKY ITALIA il pagamento di un

importo non meglio determinato pari ad € 190,00. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. il rimborso delle fatture per i mesi da luglio 2021 a gennaio 2022; ii Indennizzo per omessa risposta ai reclami; iii. storno insoluto e iv. rimborso fatturazione a 28 gg.

L'operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. I e iii. In riferimento alle domande di rimborso e storno insoluto, preliminarmente si evidenzia che a fronte di una richiesta di disdetta dei servizi di TV a pagamento rimessa a mezzo PEC del 21.06.2021, gli apparati decoder e tutti gli accessori venivano restituiti solo il 3.03.2022, ovvero a distanza di oltre otto mesi dalla richiesta di recesso. Non avendo l'utente eccepito alcunché in merito all'intervento di una eventuale sospensione amministrativa dell'utenza e, a fronte dell'asserito pagamento delle fatture sino al mese di dicembre 2021, si presuppone che il servizio fosse stato regolarmente fruito dall'utente ed erogato dal Gestore almeno fino a tutto l'anno 2021. Anche sotto tale profilo, si evidenzia una discrasia tra la volontà di recedere il rapporto e la regolarità contabile della posizione amministrativa dell'utente, in quanto perdurata per oltre sei mesi dall'inoltro del recesso. Ed infatti, in assenza del deposito delle prove di pagamento e, volendo fondarsi l'istruttoria in favor utentis sulle sole note contabili versate in atti dalla parte istante, si rileva che con il deposito della fattura di gennaio 2022, si può evincere che la posizione contabile dell'utente risultasse regolare, salvo buon fine, almeno fino al mese di dicembre 2021. In merito, si precisa che la richiesta di rimborso, oltre alle predette fatture doveva essere corredata dal deposito della copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati; prove che non risultano essere state allegate. Viceversa, con riferimento al credito asseritamente vantato dall'Operatore, l'utente omette di depositare la richiesta di recupero crediti limitandosi a dichiarare che la Sky Italia avrebbe intimato nel luglio 2022 un non meglio determinato importo per canoni e servizi per € 190,00. Dinanzi a tali approssimazioni istruttorie e di fronte all'omessa costituzione dell'Operatore, lo scrivente Organo può limitarsi ad ammettere in favore dell'utente la sola richiesta di storno dell'insoluto nel presupposto che – a fronte di una consegna degli apparati in presenza dell'anomalo intervallo temporale sopra precisato – i servizi fossero fruiti dall'utente almeno fino al mese di dicembre 2021. Per tali motivi, può considerarsi ammissibile la sola richiesta di storno dell'insoluto. ii. Viceversa, non può dunque essere riconosciuto l'indennizzo richiesto per omessa risposta ai reclami poiché l'istante non ha fornito prova di reclami e/o di segnalazioni effettivamente inoltrati. Richiamandosi l'orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema” (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), si rammenta, a tal riguardo, che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. iv. Non può ritenersi meritevole di accoglimento, in ultimo, la domanda di indennizzo/rimborso per il disservizio di “fatturazione a 28 giorni”, in quanto genericamente posta, non quantificata, né adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito ad un servizio attivo nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018).

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/01/2023, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto esistente a carico dell'utenza.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to