



DELIBERAZIONE
n. 12 del 2 marzo 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 192/17 xxx/Sky Italia S.r.l.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 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*";

VISTA la legge 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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 192 del giorno 3 aprile 2018 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, già titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 4514xxx con la società Sky, lamenta la mancata attivazione dell'offerta promozionale "Sky Multi Screen", nonché la successiva indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a far data dalla sottoscrizione dell'abbonamento con SKY, *"vale a dire dall'anno 2016, [riscontrava] più volte assenza di segnale. Nonostante le onerose e ripetute chiamate via telefono a pagamento al numero 199100400 e attraverso il fai da te, SKY è sempre stato assolutamente inadeguato a risolvere questo problema che a distanza di un anno si [ripeteva]. La prima volta dopo oltre un mese di attesa e mancata visione dei programmi, un incaricato SKY che doveva controllare il problema non si è nemmeno degnato di controllare la parabola e i relativi collegamenti del cavo antenna, tanto è vero che nel corso di questi mesi [vi erano] sempre problemi con mancanza anche se temporanea del segnale. (...)"*.
- di aver inviato *"segnalazioni aperte telefonicamente e dei reclami scritti a mezzo fax"*, reclami rimasti inesitati;
- *"in data 16 febbraio 2018 [inviava] via pec regolare richiesta di disdetta del contratto con codice cliente 15955xxx"*.

In data 15 marzo 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. *"storno dell'intera posizione debitoria pari ad € 58,99, sino a fine ciclo fatturazione;*
- ii. *indennizzo di € 800,00 per i disagi patiti e la totale assenza del servizio avvenuto nel mese di dicembre 2017 e per tutte le mancate risposte ai miei reclami.*

2. La posizione dell'operatore.

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

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via in via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- con riferimento alla domanda di cui al punto ii), in cui l'istante chiede l'*"indennizzo di € 800,00 per i disagi patiti e la totale assenza del servizio avvenuto nel mese di dicembre 2017 e per tutte le mancate risposte ai miei reclami"*, pur trattandosi di richiesta di risarcimento del danno, ed in quanto tale esclusa dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'asserito malfunzionamento del servizio.

Nel merito.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Sul malfunzionamento del servizio e sulla conseguente richiesta di storno della posizione debitoria e di annullamento delle fatture.

L'istante richiede lo storno dell'intera posizione debitoria e l'annullamento delle fatture a causa del malfunzionamento del servizio, laddove l'operatore nulla deduce.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente chiede l'indennizzo e lo *"storno dell'intera posizione debitoria pari ad € 58,99, sino a fine ciclo fatturazione"* in quanto il servizio è stato malfunzionante ed inadeguato senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, e in particolare, senza provare di aver presentato all'operatore formali reclami in merito al lamentato malfunzionamento.

E' da osservarsi, infatti che, con riferimento al malfunzionamento oggetto di doglianza, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

Dalla documentazione in atti si ribadisce, che l'istante non ha provato di aver inoltrato all'operatore reclami relativi ai lamentati malfunzionamenti. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della

risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo e all'eventuale storno della posizione debitoria. Pertanto la richiesta della società istante *sub ii*) non può essere accolta, (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti, la stessa sostanziale genericità è da riferirsi anche alla contestazione formulata dall'istante in merito alla richiesta di storno dell'intera posizione debitoria.

Nel caso di specie, la società istante non ha prodotto il contratto sottoscritto, né alcuna lettera di reclamo per contestare la fatturazione e precisare le singole voci per le quali richiedeva lo storno, effettuando, così, un inequivoco disconoscimento in tal senso. Pertanto, in difetto di tale documentazione, non è stato fornito alcun conforto probatorio utile alla comprensione, da parte di questo Corecom, della *res controversa* inerente la contestata fatturazione.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate e a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede l'annullamento, la domanda di cui al punto *sub i*) non può essere accolta.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 marzo 2020;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 3 aprile 2018 dall'istante xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. con compensazione delle spese tra le parti.

DELIBERAZIONE
n. 12 del 2 marzo 2020

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Corecom e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi