

DELIBERA N. 32/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)
(GU14/351787/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 7 marzo 2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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);

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 n. 374/21/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”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 11/11/2020 acquisita con protocollo n. 0470674 del 11/11/2020;

VISTI 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. 21709xxxx con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) di seguito, per brevità, Sky, lamenta, da parte dell’operatore, l’applicazione della penale per recesso anticipato.

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

- *“sky chiede il versamento di 250 euro in caso di mancata consegna del decoder o di 180 euro con consegna del decoder (effettuata) quale penale per il recesso anticipato. Pertanto essendo l’apparecchiatura consegnata la penale si riduce a euro 180. Al momento della sottoscrizione del contratto, l’unico motivo dell’abbonamento era la possibilità di vedere tutte le 10 partite del campionato di calcio serie A. Nel corso del contratto sky ha cambiato unilateralmente il servizio riducendolo del 30% senza però apportare una eguale detrazione del 30% sulla bolletta. Inoltre nel corso dei 24 mesi di contratto e prima di questa riduzione unilaterale del servizio il pacchetto era stato ampliato aggiungendo il cinema che però venne pagato al prezzo pieno e non al prezzo della promozione sottoscritta. Considerato che il servizio del cinema non fu soddisfacente venne disattivato (...) dopo circa 23 mesi, quindi quasi alla scadenza del vincolo di 24 mesi”*.

In data 6 novembre 2020 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) *“l’annullamento da parte di sky della penale (...) carico ed il rimborso dei servizi pagati e tagliati unilateralmente da sky quantificabili in circa 90 euro”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky non ha fatto pervenire 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 per i motivi di seguito precisati.

Nel merito.

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

Sempre in via preliminare, va rilevata la genericità della domanda in quanto l’utente non si è premurato di depositare la documentazione utile a sostegno delle proprie pretese, e neppure ha indicato il periodo interessato dalla problematica riferita.

In relazione a ciò, si osserva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento della doglianza complessivamente intesa. Infatti l’utente chiede il *“l’annullamento da parte di sky della penale (...) ed il rimborso dei servizi pagati e tagliati unilateralmente da sky quantificabili in circa 90 euro”*, senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e, in particolare, senza provare di aver presentato direttamente all’operatore Sky formali reclami in merito alla problematica e soprattutto senza allegare alcuna fattura né reclami.

Nel caso di specie, l’istante non ha prodotto alcuna lettera di reclamo per contestare la fatturazione interessata dall’addebito dei c.d. *“servizi pagati e tagliati unilateralmente da sky quantificabili in circa 90”* né le fatture in base alle quali poter verificare il *quantum* richiesto. 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 alla contestata fatturazione inclusa anche l’applicazione della penale per recesso anticipato.

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 un 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 dei costi addebitati. 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).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.
Firenze, 7 marzo 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)