

DELIBERA N. 35/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxxx/SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)

(GU14/387502/2021)

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 xxxxxxxx, del 01/02/2021 acquisita con protocollo n. 0053407 del 01/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare con la società Sky Italia S.r.l. (SKY WIFI) di seguito per brevità Sky, di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 2843xxx, lamenta l’attivazione non richiesta di servizi.

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

“Il servizio Sky tv + famiglia+cinema+sport+calcio è stato attivato senza che lo avessimo richiesto. Infatti a giugno aderimmo solo perché un mese era gratis ed avevamo la possibilità di continuare o no. Nonostante i nostri continui reclami al call center il servizio è stato mantenuto lo stesso e siccome il pagamento è automatico anche le fatture relative sono state pagate”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“chiusura definitiva del contratto senza nessun costi di chiusura”*;
- ii) *“rimborso delle differenze pagate in più fino a chiusura”*;
- iii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, nei termini di cui al vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, 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 preliminare ed assorbente del merito dell'istanza, si evidenzia che l'istanza è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'utente.

In particolare con riferimento alla domanda *sub i)* non vi è evidenza di alcuna circostanziata segnalazione, o reclami, né di disdetta relativa al servizio *de quo*.

Infatti, l'utente ha riferito di avere aderito al servizio *Sky tv + famiglia+cinema+sport+calcio* "*perché un mese era gratis*", ma nonostante l'istante affermi di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami volti a far cessare il servizio, non c'è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni della lamentata problematica quali, a mero titolo esemplificativo, la data, l'orario e il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto.

Analogamente, con riferimento alla richiesta *sub ii)* si rileva che la stessa non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a definire il *quantum* delle somme di cui si chiede il rimborso, né peraltro è stata fornita prova degli avvenuti asseriti pagamenti.

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, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. 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).

Anche relativamente all'attivazione dei servizi non richiesti ed alla relativa domanda d'indennizzo *sub iii)* valgono le considerazioni sopra svolte in quanto, agli atti, non vi è prova che l'istante li abbia tempestivamente segnalati all'operatore, né vi è alcun riferimento della determinazione dell'arco temporale che ha interessato la lamentata attivazione dei servizi non richiesti.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'istanza, le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* devono essere rigettate.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxxx nei confronti di 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.)