

DELIBERA N. 15/2023/DEF

**XXX XXX/SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/558276/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 07/03/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 17/10/2022 acquisita con protocollo n. 0296724 del 17/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 17 ottobre 2022, l'Utente precisava che: a) nel gennaio 2020 concludeva un contratto con l'Operatore; b) il servizio che avrebbe dovuto essere fornito dall'Operatore non è mai stato erogato, nonostante le numerose segnalazioni; c) l'Operatore ha, in diverse occasioni, rassicurato l'Utente dell'imminente risoluzione del problema senza, però, mai porvi rimedio; d) in data 17 febbraio 2020 e 7 aprile 2020, aveva inviato reclami all'Operatore, il quale, pur emettendo note di credito, non ha mai fornito l'assistenza tecnica richiesta; e) esercitava il diritto di recesso in data 21 giugno 2021; f) nonostante il recesso, l'Operatore sollecitava il pagamento di alcune fatture.

Alla luce di tali circostanze, l'Utente chiedeva: a) lo storno integrale dell'insoluto; b) il rimborso delle fatture emesse dall'Operatore per il periodo del disservizio subito (31 gennaio 2020 – 13 luglio 2020), per un totale di € 225,00; c) il riconoscimento dell'indennizzo per la totale interruzione del servizio per il periodo compreso tra la prima segnalazione e la chiusura del contratto; d) il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; e) lo storno delle fatture emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso avvenuto in data 21 giugno 2021.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. non depositava rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito:

1. la richiesta relativa allo storno integrale dell'insoluto non merita accoglimento nella misura in cui l'Utente non ha dimostrato né l'ammontare dell'insoluto né se tale presunto insoluto fosse integralmente riconducibile al disservizio lamentato in questa sede. Si noti, inoltre, che l'Utente riferisce di aver ricevuto delle note di credito, ma non è dato comprendere la cifra esatta delle stesse e le ragioni per le quali l'Operatore ha adottato un simile comportamento. Pertanto, in un quadro probatorio così nebuloso e privo di chiarezza, appare evidente come l'Utente non abbia raggiunto la soglia probatoria e di allegazione minima richiesta per poter accogliere la domanda formulata che appare generica e indeterminata;

2. la richiesta relativa al rimborso delle fatture emesse dall'Operatore per il periodo del disservizio subito (31 gennaio 2020 – 13 luglio 2020) e quella concernente il riconoscimento dell'indennizzo per la totale interruzione del servizio possono essere esaminate congiuntamente in quanto analoghe sono le circostanze di fatto che devono essere prese in considerazione e che consentono di valutare nel merito le doglianze

dell'Utente. Sul punto occorre evidenziare che l'Operatore non ha fornito alcuna prova in merito all'esattezza ed alla correttezza del proprio operato e della conseguente fatturazione. Secondo la disciplina generale in tema di onere della prova, l'Utente che agisce per l'inadempimento deve dare la prova della fonte negoziale del suo diritto e può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte – ovvero, nel caso in oggetto, il malfunzionamento –; sarà l'Operatore a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto esatto adempimento ovvero la correttezza delle somme richieste in pagamento e della continuità nell'erogazione del servizio contrattualmente previsto. Pertanto, non avendo l'Operatore provato né la non imputabilità della condotta contestata, né la debenza delle somme fatturate, risulta essere diritto dell'Utente – che ha allegato la mancanza di esatto adempimento – ottenere il rimborso e/o lo storno delle somme fatturate dall'Operatore relativamente al periodo 31 gennaio 2020 – 13 luglio 2020. Nonostante ciò, la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo non merita accoglimento. Infatti, in base all'art. 13, comma 4, del Regolamento di cui all' Allegato A alla Delibera A.G.Com. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., il calcolo dell'indennizzo per il malfunzionamento è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; considerato che l'unico reclamo di cui vi è prova di invio all'Operatore è quello datato 13-14 agosto 2020, ed è dunque successivo alla conclusione del disservizio (13 luglio 2020), alla luce della disciplina regolamentare, nel caso in esame non potrà essere liquidato alcun indennizzo;

3. parimenti, la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento. Premesso che, come sopra rilevato, l'unico reclamo “provato” è quello inviato il 13-14 agosto 2020, essendo la problematica già risolta dall'Operatore al momento dell'invio della segnalazione, nessun indennizzo potrà essere riconosciuto ai sensi di quanto dispone l'art. 12, dell'Allegato A alla Delibera A.G.Com. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.;

4. la richiesta relativa allo storno delle fatture emesse successive alla data 21 giugno 2021 non merita accoglimento in quanto l'Utente non ha dimostrato l'esistenza di fatture successive alla disdetta e, pertanto, la domanda si palesa come generica ed indeterminata.

DELIBERA

1. Sky Italia S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 17 ottobre 2022, è tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le somme addebitate all'Utente relativamente al periodo 31 gennaio 2020 – 13 luglio 2020 con riferimento al codice cliente XXXX (in caso di rimborso, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo).

2. Sky Italia S.r.l. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, Comma 12, del Dlgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 7 marzo 2023

IL PRESIDENTE