AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 197/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E. Mxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/295768/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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 di E. Mxxx del 23/06/2020 acquisita con protocollo n. 0269202 del 23/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di SKY ITALIA SRL: “In data 4 febbraio 2020 contattavo telefonicamente ed a mezzo pec l'operatore televisivo Sky Italia SpA perché, senza alcuna informazione preventiva, era stato cambiato il costo del contratto del "pacchetto" di Sky+Fastweb con la promo Home pack perché, a detta loro e senza alcuna prova specifica, avrei chiesto disdetta del servizio Sky in data 11/12/2019. Cioè, secondo loro, io avrei chiesto all'operatore di pagare di più. E perché mai? Da allora non ho più ricevuto risposta né sono stato contattato in alcun modo per potere capire cosa fosse successo e del perché non sia stato ripristinata la promo sottoscritta 7 anni prima con il rimborso di quanto pagato in eccedenza. Sono in possesso del contratto sottoscritto all'epoca in modo da testimoniare quanto sopra asserito”. Su quanto assunto ha chiesto: “Richiedo il ripristino delle condizioni contrattuali sottoscritte in origine e il ristoro dei pagamenti fatti e non dovuti all'operatore Fastweb. Pagamento di quanto previsto dalla Carta servizi per la mancata gestione del reclamo oltre i termini previsti dalla stessa.”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore SKY depositava diversi documenti, tra cui disdetta del 25.7.2017 e vocal order del 5.9.2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria e/o di facere del gestore ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. La domanda non può essere accolta. L’istante assume che SKY avrebbe arbitrariamente cessato il contratto per attivarne un altro a condizioni sfavorevoli facendo decadere la promozione home -pack con fastweb e chiedendo il rimborso delle fatture corrisposte a Fasweb. Nel merito l’istanza risulta totalmente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all’istruzione. L’istante non allega alcuna documentazione a supporto dei propri assunti.

Non allega il reclamo. Non allega le fatture corrisposte a Fastweb che nemmeno è parte del procedimento. Si limita, difatti, a produrre un'estratto con gli importi ma non le fatture impedendo una verifica della effettiva cessazione dell'opzione HOME-PACK che, comunque, sarebbe legittima nell'ipotesi di disdetta anche di uno solo dei contratti. Dalla documentazione in atti, invece, trova conferma la ricostruzione fattuale dell'operatore che deposita pec di disdetta del 25.7.2017 e vocal oder per una nuova attivazione del 5.9.2017. Documenti, questi, non contestati dall'istante. L'assenza di documentazione e/controdeduzioni non consente pertanto, di conferire certezza sull'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede l'indennizzo. Non risultando quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento",la domanda dell'utente viene rigettata nel merito in forza del mancato adempimento dell'onere probatorio sull'istante incombente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. E. Mxxx nei confronti della società Sky Italia Srl.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi f.to Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini