

DELIBERA N. 105/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/582149/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 26/01/2023 acquisita con protocollo n. 0022061 del 26/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 2495xxxx con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky, lamenta la mancata attivazione di un'offerta gratuita collegata al pacchetto cinema denominata “*Paramount Plus*”.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l'istante ha dichiarato che:

- “in data 23 settembre 2022 Sky Italia lanciava l'offerta gratuita “*Paramount Plus*” per i clienti con pacchetto cinema. Riscontrava da subito un problema sia dalla App che dal sito Sky per l'attivazione della suddetta offerta”;
- “apriva diverse segnalazioni dal 24 settembre, tutte chiuse senza risoluzione mentre l'ultima del 10 ottobre 2022, risultava sempre aperta. Sollecitava il servizio clienti più volte, senza esito, fino a quando una dipendente Sky scaricava la responsabilità a Paramount”.
- “Inviava mail al servizio Paramount, il quale scaricava a sua volta la responsabilità su Sky”.
- “In data 21 novembre 2022 inviava tramite Pec richiesta di disdetta dal contratto “*Smart*” senza addebito penali a Sky il quale riscontrava la suddetta richiesta sulla mail di Gmail e non sulla pec, anticipando che le penali sarebbero state addebitate”.

In data 26 gennaio 2023 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 atteso che nessun accordo veniva raggiunto tra le parti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“di intervenire affinché Sky garantisca dopo 2 mesi di disservizio per loro inadempienza al contratto, di disattivare senza penale”;*
- ii) *“5 euro per ogni giorno dal 24 settembre per la mancata risoluzione del problema nonostante abbia diritto al servizio gratuito Paramount mentre sto pagando il pacchetto cinema completo senza usufruire per intero del servizio”.*
- iii) *“100 euro per mancata risposta alla segnalazione aperta in data 10 ottobre”.*

Nell'ambito del procedimento di definizione GU14/582149/2023 in corso, l'istante instaurava in data 27/01/2023, ai sensi degli articoli 5 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, il procedimento GU5/582269/2023 per l'adozione di un provvedimento temporaneo.

Tale procedimento si concludeva in data 27/01/2023 con provvedimento di archiviazione adottato dallo scrivente Corecom per rinuncia dell'istante.

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 vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

Tuttavia, nell'ambito del procedimento GU5/582269/2023 chiedeva l'archiviazione del procedimento suddetto per inammissibilità della richiesta formulata poiché non conforme a quanto previsto dall'Art.5 comma 3 del Regolamento (sospensione servizio per motivi amministrativi). Segnalava, infatti, che l'abbonamento Sky n.2495xxxx era stato chiuso in data 22/12/2022 come da richiesta pervenuta da parte dell'istante del 21 novembre 2022.

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.

In primis, si osserva che la domanda *sub i)* volta a chiedere *“di intervenire affinché Sky garantisca dopo 2 mesi di disservizio per loro inadempienza al contratto, di disattivare senza penale”*, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento.

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 con conseguente indeterminatezza della vicenda controversa complessivamente intesa.

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 nel suo complesso. Infatti l'utente chiede “5 euro per ogni giorno dal 24 settembre per la mancata risoluzione del problema nonostante abbia diritto al servizio gratuito Paramount mentre sto pagando il pacchetto cinema completo senza usufruire per intero del servizio”, senza, tuttavia, provare di aver presentato direttamente all'operatore tale richiesta di attivazione né formali reclami in merito alla problematica, se non la disdetta, e soprattutto senza allegare alcuna fattura.

Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna lettera di reclamo se non eccezione fatta per la richiesta di chiusura dell'abbonamento, né le eventuali fatture successive contenenti la supposta penale genericamente richiamata, in base alle quali poter verificare il *quantum* contestato. 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 mancata attivazione dell'offerta gratuita e la 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).

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui alla domanda *sub ii)* non è meritevole di accoglimento per i motivi suesposti.

Parimenti, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* relativa alla mancata risposta al reclamo. Sul punto, infatti, preme rilevare che l'unico reclamo in atti

del 21 novembre 2022 contenente la richiesta di chiusura dell'abbonamento, risulta riscontrato dall'operatore in data 24 novembre 2022. In tale occasione l'istante veniva informato della presa in carico del recesso, effettivamente poi divenuto efficace in data 22 dicembre 2022 tramite la chiusura dell'abbonamento nei termini accordati dalla normativa di settore.

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 XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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, data 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci