

DELIBERA 315/2023/CRL/UD del 16/6/2023
G. M. V. Cxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/378383/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 G. M. V. Cxxx del 15/01/2021 acquisita con protocollo n. 0021062 del 15/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Sky n. 2293xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 15.01.2021, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere stato dal 2019 cliente Sky e di aver goduto del pacchetto Calcio e Sport; b) che in data 28.05.2020 effettuava il recesso dal contratto in considerazione della mancata visione degli eventi sportivi, relativi al calcio, F1, MotoGP, Tennis, ciclismo dal mese di marzo 2020; c) di voler contestare le fatture emesse dall'operatore dal periodo di marzo 2020 fino a fine contratto, in quanto a fronte di un pagamento regolare non vi è stata la fornitura dei servizi previsti; d) lamenta altresì il ricorrente la modifica delle condizioni contrattuali che hanno fatto lievitare l'importo mensile delle fatture; e) l'utente rappresenta, inoltre, di aver continuato a ricevere fatture anche a seguito dell'avvenuto recesso; f) rappresenta, infine, di aver inoltrato reclami ai quali non sarebbe stato dato riscontro. In base a tali premesse, l'istante chiede, da ultimo nella memoria di replica: i. lo storno totale degli insoluti; ii. il rimborso dei canoni corrisposti per i mesi di marzo, aprile e maggio 2020; iii. l'indennizzo di euro 150,00 per il disservizio subito relativo alla mancata rimodulazione delle fatture ed al mancato rimborso o la somma maggiore o inferiore che l'Autorità riterrà di giustizia, in relazione al predetto periodo di sospensione degli eventi sportivi; iv. l'indennizzo di euro 460,00 ai sensi dell'art. 9 c. 1 all. A Del. 347/18/CONS, o in subordine, ai sensi dell'art. 9 c. 2 dell'All. A della Del. 347/18/CONS, di euro 230,00, per la prosecuzione della fatturazione dal 01/07/2020 fino al 01/10/2020; v. l'indennizzo di euro € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; vi. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi ma ha partecipato alle due udienze istruttorie celebratesi nel corso del procedimento di definizione nelle date del 19.05.2022 e del 14.06.2022.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande non possono trovare accoglimento. Con la richiesta sub i., l'utente richiede lo storno totale degli insoluti. La domanda va disattesa per carenza di supporti probatori. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate. In

manca di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, l'utente ha omissso di allegare le fatture di cui chiede il rimborso (non ne è presente nemmeno una in atti). Pertanto, non vi sono gli estremi per poter accogliere la prima richiesta dell'utente. Con la richiesta sub ii., l'istante chiede il rimborso dei canoni corrisposti per i mesi di marzo, aprile e maggio 2020 in considerazione della mancata visione degli eventi sportivi durante il periodo di sospensione degli stessi nella fase di picco dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 (marzo-giugno 2020). Sul punto, va osservato preliminarmente quanto segue. Costituisce fatto notorio che, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19, con DPCM del 9 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6", recante "Misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale", è stata disposta la sospensione degli eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici e privati (art. 1, comma 3, lett. d) a decorrere dal 10 marzo 2020 (art. 2). Tale situazione si è protratta sino al 12 giugno 2020, data indicata dal DPCM 11 giugno 2020, all'articolo 1, comma 1, lett. e), il quale disponeva che, a decorrere dal successivo 12 giugno 2020, gli eventi e le competizioni sportive riconosciuti di interesse nazionale dal CONI, dal CIP e dalle rispettive federazioni, ovvero organizzati da organismi sportivi internazionali, fossero consentiti a porte chiuse ovvero all'aperto, senza la presenza del pubblico. Per questi motivi, tenuto conto che, a fronte della contestazione dell'istante, Sky nulla ha dedotto, considerate le disposizioni sopra riportate, si ritiene che l'istante non abbia effettivamente potuto usufruire dei servizi Sky riferiti agli eventi calcistici e sportivi nel periodo 10 marzo 2020 - 12 giugno 2020. Lo stesso utente potrebbe, dunque, aver astrattamente diritto alla rimodulazione dei canoni per il surriferito periodo di sospensione delle competizioni sportive, laddove l'operatore abbia omissso di applicare un'adeguata scontistica in tal senso. Ciò anche in ragione del fatto che la società convenuta è stata effettivamente oggetto di un provvedimento sanzionatorio dell'Agcm (provvedimento n. 28563 reso all'esito della Adunanza del 9 febbraio 2021, allegato anche agli atti del presente procedimento), il quale ha accertato che l'operatore ha dispiegato una pratica commerciale scorretta, in violazione dell'art. 22 Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2005), omettendo di fornire adeguate informazioni pubblicitarie in ordine alla possibilità per i suoi clienti di ottenere il c.d. sconto coronavirus proprio rispetto alla mancata visione delle competizioni sportive durante il periodo di lockdown rigido (marzo-giugno 2020). Tale orientamento, che riconosce il diritto alla rimodulazione dei canoni per il citato periodo, è già stato fatto proprio da diverse pronunce dei Corecom (cfr. per tutte, Corecom Umbria, delibera n. 37/2021). Tanto premesso in linea teorica, nel caso di specie si ritiene, tuttavia, che l'utente non possa avere diritto ad alcun rimborso dal momento che lo stesso ha omissso di allegare le fatture relative al periodo contestato (onde verificare se lo sconto

coronavirus fosse stato applicato o meno) e del pari ha omissso di provare di aver effettivamente pagato i canoni relativi a tale periodo, requisito indefettibile per poter ottenere il rimborso di qualsiasi importo (cfr. Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR); nello specifico, sono state prodotte schermate relative ad addebiti Sky su conto corrente datate novembre 2019, dicembre 2019, febbraio 2020 e 06 marzo 2020, tutte quindi relative a periodi precedenti alla sospensione degli eventi sportivi per la pandemia (cfr. all. n. 1, 2, 3, 4, 5 al fascicolo Conciliaweb). Con l'istanza sub iii., è stata domandata l'applicazione di un indennizzo di euro 150,00 per il disservizio subito relativo alla mancata rimodulazione delle fatture sempre in riferimento al periodo di sospensione delle competizioni sportive. Anche tale richiesta va disattesa per la mancata produzione delle fatture relative al periodo di interesse, circostanza che impedisce di verificare se lo sconto coronavirus sia stato o meno applicato all'istante. Con la domanda sub iv., si richiede, invece, l'indennizzo di euro 460,00 ai sensi dell'art. 9, co. 1, all. A, Del. 347/18/CONS, o in subordine, ai sensi dell'art. 9, co. 2, dell'All. A, della Del. 347/18/CONS, di euro 230,00, per la illegittima prosecuzione della fatturazione dal 01/07/2020 fino al 01/10/2020, pure a seguito della intervenuta comunicazione di recesso dell'utente. L'istanza non merita accoglimento. A prescindere dalla questione relativa alla mancata allegazione delle fatture anche per il periodo successivo alla avvenuta disdetta contrattuale (intervenuta con raccomandata AR del 28.05.2020, prodotta in atti), in caso di mera fatturazione tardiva, ritiene questo Corecom di aderire all'orientamento per il quale "...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (cfr. delibere Agcom n. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR). Con l'istanza sub v., l'utente ha domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La richiesta è infondata. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 25.09.2020 e in data 15.10.2020 (cfr. ricevuta di consegna in atti); ma, in entrambi i casi, lo stesso utente ha allegato documentazione dalla quale risulta che il reclamo sia stato riscontrato, rispettivamente in data 15.10.2020 e 02.11.2020, in linea con le

tempistiche massime. Non sembra pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS. Infine, quanto alla richiesta sub vi., relativa alle spese della presente procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità disporre l'integrale compensazione fra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza presentata dal Sig. G. M. V. Cxxx nei confronti di 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, 16/6/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini