

DELIBERA N. 119/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/207860/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 16/07//2020;

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. 203/18/CONS, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTA l’istanza di XXX del 22/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503745 del 22/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22/11/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 31/10/2019), quanto segue. Dopo due anni come cliente Fastweb e Sky, decideva di migrare la propria utenza ad altro gestore. In data 07/08/2018 il servizio veniva infatti attivato da Vodafone e, da quel momento, usufruiva del servizio erogato da tale gestore. Tuttavia, veniva emessa la fattura Fastweb S00XXXX532 nella quale erano addebitati costi per non meglio precisati accrediti/addebiti pari a € 119,00 e, successivamente, altre due bollette: la prima (M00XXXX014), nella quale veniva addebitato l’importo di € 56,00 per “Importo dismissione servizi Fastweb”, la seconda (M00XXXX125), emessa il 01/10/2018, nella quale venivano addebitati € 40,33 per “recupero costi HAG”. Precisa che, una volta conclusosi il contratto Fastweb, ha provveduto a restituire i terminali in suo possesso. Infine, in data 03/12/2018 inviava reclamo al quale non è mai stato fornito riscontro. Ciò

premessi, l'istante richiede: 1) storno dell'intera posizione debitoria; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/12/2018, per mancanza di trasparenza contrattuale e per fatturazione indebita; 3) rimborso spese di procedura.

L'istante quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Sky non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a lamentare erronea fatturazione, in quanto contenente importi ritenuti non dovuti, senza tuttavia produrre al riguardo alcuna prova documentale, relativamente, in particolare: - innanzitutto, all'effettiva sussistenza del precedente contratto Sky/Fastweb e di quello successivo con Vodafone, circostanza in ragione della quale l'asserita migrazione non risulta provata; non risulta infatti prodotta in atti alcuna copia di essi; - inoltre, all'effettiva emissione/ricezione e allo specifico contenuto delle tre fatture contestate che, infatti, non risultano, neppure esse, prodotte in atti, circostanza che non rende possibile effettuare in questa sede alcuna verifica in ordine alla debenza o meno degli addebiti asseritamente in esse riportati e contestati dall'istante. Alla luce di tali considerazioni, si ribadisce dunque la non accoglibilità della richiesta avanzata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Agli atti non risulta infatti prodotto alcun reclamo inoltrato dall'istante a Sky, cui quest'ultimo non avrebbe fornito riscontro. Risulta invece reclamo inoltrato a Fastweb in data 03/12/2018; peraltro, con tale operatore la vertenza risulta essere stata precedentemente archiviata a seguito di accordo intercorso in sede di udienza di conciliazione svoltasi presso questo Corecom in data 31/10/2019. Non è accoglibile neppure la richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza

contrattuale e per fatturazione indebita, poiché trattasi di fattispecie non previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb, nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (si veda, ex multis, delibera Agcom 187/20/ CIR).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia 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.

Bologna, 16/07//2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi