

DELIBERA 479/2022/CRL/UD del 16/12/2022
B. Rxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/294925/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 B. Rxxx del 22/06/2020 acquisita con protocollo n. 0265920 del 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente RAIMO BARBARA ha presentato in data 22/06/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia. L'utente lamentava un aumento ingiustificato del contratto e fatturazione difforme dalla sottoscrizione contrattuale avvenuto dal 21-10-2018 fino al 08-11-2019, riferiva di numerosi reclami inviati ai quali il gestore non aveva mai fornito riscontro scritto, nè dato seguito alle richieste formulate, costringendola in seguito ad inviare la disdetta del contratto. Inoltre, lamentava che al momento dell'istanza SKY non avesse effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS. Riferiva di numerose chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedeva ad inviare anche reclami via Pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro scritto né dato seguito alle richieste formulate. Richiedeva l'indennizzo per aumento ingiustificato del contratto e fatturazione difforme dalla sottoscrizione contrattuale avvenuto dal 21-10-2018 fino al 08-11-2019, il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS, il rimborso della differenza dei canoni pagati fino al momento dell'istanza rispetto alle precedenti condizioni, l'indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti nonché l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e riscontro scritto. In conclusione, richiedeva l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale ed indennizzi da regolamento AGCOM. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 1.250,00. Segnalava disservizi, quali la contestazione di fatture con data reclamo: 21/10/2019, la mancata/tardiva risposta al detto reclamo del 21/10/2019, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, la mancata/tardiva risposta al reclamo del 28/10/2019, nonché la modifica delle condizioni contrattuali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non depositava memorie o documenti.

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. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le ragioni che seguono, non avendo l'utente, come si dirà nel seguito, assolto

L'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Nondimeno, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Dall'esame della posizione dell'istante emergeva quanto segue: - richiedeva l'indennizzo per aumento ingiustificato del contratto, ma non vi è copia del contratto, delle condizioni sottoscritte e delle fatture; - lamentava fatturazione difforme dalla sottoscrizione contrattuale avvenuto dal 21-10-2018 fino al 08-11-2019, ma non è allegata alcuna fattura da cui evincere la difformità lamentata; - richiedeva il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS, il rimborso della differenza dei canoni pagati rispetto alle precedenti condizioni, l'indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti nonché l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e riscontro scritto ma non vi sono documenti a sostegno delle pretese; - richiedeva l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale ed indennizzi da regolamento AGCOM, senza però argomentare e documentare tale istanza; - lamentava la mancata risposta ad un reclamo del 21.10.2019 e ad uno del 28.10.2019, ma non allega prova di tali comunicazioni inviate; - riferiva genericamente di numerose chiamate al servizio clienti ma non fornisce prove e/o elementi certi; - riferiva genericamente di promesse di rimborso ricevute e non mantenute ma non fornisce prove e/o elementi a sostegno di quanto asserito. Ebbene con riferimento a tutte le segnalazioni effettuate dall'utente non vi è alcun documento a sostegno dell'assunto. Richiedeva poi, allegando (Allegato 1) un "documento di riepilogo" di ottobre 2019 (ed altro incompleto di settembre 2019) con intestazione Sky Fastweb per tv-internet-voce (da cui tra l'altro si evince la fatturazione mensile periodo di riferimento 1.10-31.10) il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS. Quantificava poi i rimborsi o indennizzi richiesti in € 1.250,00. Nella vicenda in esame, l'utente, senza allegare il contratto o fatture del chiamato Sky Italia, ha prodotto solo un "documento di riepilogo" di ottobre 2019 con intestazione Sky Fastweb per tv-internet-voce ove venivano riassunti i singoli importi dovuti per i servizi Sky e per i servizi Fastweb e riportati sia il codice cliente Sky, sia il codice cliente Fastweb. Quindi i servizi di internet e voce da parte del gestore Fastweb si andavano ad aggiungere al pacchetto Sky facendo comunque capo a due distinti rapporti contrattuali e distinte fatturazioni con l'invio periodico di un "documento di riepilogo" (quello appunto allegato dall'istante di ottobre 2019) in cui venivano riportati i singoli importi per i servizi Sky e per i servizi Fastweb, a conferma e garanzia dell'offerta cumulativa accettata dall'utente. L'utente, quale istante, avrebbe dovuto allegare copia del contratto con Sky, chiamato nel presente procedimento, completo

delle fatture, onde verificare riferimenti temporali, periodo della dedotta errata fatturazione, condizioni e decorrenza, le asserite modifiche contrattuali intervenute. In merito al servizio di pay tv poi, si precisa che con riferimento al passaggio alla fatturazione quadrisettimanale (01.10.2017), l'obbligo della fatturazione a base mensile, previsto dall'art. 3, comma 10, delibera 252/16/CONS (introdotto dall'art. 1 delibera 121/17/CONS a far data dal 24 marzo 2017), riguardava i soli servizi di telefonia fissa e non già i servizi resi da pay tv. Per queste ultime l'obbligo della fatturazione mensile è intervenuto solo per effetto di quanto previsto dall'art. 19 quinquiesdecies D.L. n. 148/2017, convertito con modificazioni in L. n. 172/2017, il quale ha attribuito agli operatori la facoltà di adeguarsi entro 120 giorni dalla data in vigore della disposizione (e quindi entro il 5 aprile 2018). Nei confronti del chiamato Sky Italia e quindi per i servizi di pay tv alcuna violazione può desumersi dal "documento di riepilogo" allegato di ottobre 2019. L'operatore Fastweb quale gestore dei servizi di telefonia e voce non è stato chiamato dall'istante nel presente procedimento. Nella vicenda in esame l'utente riferiva, senza allegazioni, del rapporto contrattuale dal 21-10-2018 (quindi successivo al 5.4.2018) fino al 08-11-2019 ma non produceva alcun documento a sostegno dell'assunto. Ciò premesso, in mancanza di documentazione di parte istante non vi è prova della violazione da parte di Sky dell'obbligo di fatturazione su base mensile e pertanto la richiesta di rimborso per il passaggio alla fatturazione a 28 giorni risultava generica, non supportata probatoriamente e quindi non meritevole di accoglimento. Per le stesse motivazioni anche la richiesta di indennizzi per la modifica delle condizioni contrattuali ed applicazione di importi differenti. Circa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta alle comunicazioni qualificate come "reclamo" del 21.10.19 e 28.10.2019 va precisato che anche in questa occasione nulla veniva allegato se non una generica indicazione della comunicazione inviata come sopra specificato. Quindi non è stata fornita prova della comunicazione, dell'invio e soprattutto della ricezione da parte dell'operatore da cui far decorrere i termini per la risposta ed applicare eventuali indennizzi in caso di omissioni o ritardi della risposta. Conseguentemente, anche per tale richiesta di indennizzo non sussistono i presupposti per concedere, sulla base del Regolamento indennizzi, alcun ristoro economico in favore dell'istante. In assenza di idonea documentazione allegata all'istanza anche la richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non può essere accolta. In conclusione, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati, e non ha prodotto alcuna documentazione idonea a fornire elementi probanti e circostanziati per sostenere le asserite doglianze e pertanto deve essere rigettata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra Rxxx B. proposta nei confronti di Sky Italia. Spese di procedura compensate.

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.

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

5. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini