

DELIBERA 481/2022/CRL/UD del 16/12/2022
I. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/332437/2020)

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 I. Sxxx del 28/09/2020 acquisita con protocollo n. 0396928 del 29/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Senesi Ilaria ha presentato in data 28/09/2020 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 che Sky Italia avrebbe accreditato due volte la stessa fattura sulla postepay del marito, creando un blocco sicurezza carta per accertamenti Mastercard, con relativo saldo bloccato ed impossibilità di prelievo e di effettuare altri pagamenti: precisava infatti che in meno di 40 minuti Sky Italia avrebbe tentato 2/3 volte di accreditare la stessa fattura, ma con codici fattura diversi. L'utente riferiva che Sky Italia il 6 agosto sospendeva il servizio per presunta morosità, nonostante un accredito sembra fosse andato a buon fine. Riferiva poi che sarebbero stati necessari 30 giorni per "sbloccare" i soldi sulla carta creando notevoli problemi con altri pagamenti. L'utente riferiva che le richieste di Sky Italia dell'estratto conto ai fini di verificare le lagnanze formulate non potevano essere soddisfatte perché riferiva che le operazioni non andate a buon fine non risultavano sull'estratto conto ed insisteva che comunque c'era disponibilità economica sulla carta ed a seguito degli "addebiti ripetuti di Sky" avrebbe avuto altri problemi per altri pagamenti. Lamentava quindi l'ingiusto distacco dell'utenza. A fronte dei fatti esposti richiedeva quindi per i disagi subiti e problemi causati da Sky un indennizzo come da delibera 347/18 /cons art.5, comma 1 e quindi euro 7, 50 per ogni giorno di sospensione, per totali € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento all'istanza di definizione promossa dalla signora Ilaria Senesi, l'operatore Sky Italia depositava nei termini rituale memoria con la quale ricostruiva la vicenda. La signora Ilaria Senesi era cliente Sky dal 2018, con i pacchetti Sky TV + Famiglia + cinema+servizio HD scegliendo, come modalità di pagamento la carta di credito. Precisava che, a seguito del mancato pagamento della fattura n. 650795511, emessa il 1° gennaio 2020 di € 29,90 per il canone di gennaio 2020 la società aveva subito avvisato la cliente - tramite messaggi inviati sulla smart card e visibili sul televisore (all.1) e sulla fattura n.651806116 emessa il 1° febbraio 2020 (all.2) - della situazione amministrativa non regolare. La signora Senesi in data 22 febbraio 2020 aveva quindi corrisposto - tramite ricevitoria Sisal - quanto dovuto per le fatture n. 650795511 del 1° gennaio 2020 di € 29,90 e n. 651806116 del 1° febbraio 2020 di € 29,90. A fronte, però, dei mancati pagamenti delle fatture emesse dal 1° marzo 2020 al 1° luglio 2020 - sotto elencate - per complessivi € 208,28 in data 6 agosto 2020 la

società, dopo aver preventivamente e ripetutamente informato la cliente tramite messaggi riportati sulle fatture insolute, aveva sospeso il servizio di pay tv: - n. 652792852 emessa il 1° marzo 2020 di € 53,80; - n. 653762932 emessa il 1° aprile 2020 di € 47,49 (all.4); - n. 654888018 emessa il 1° maggio 2020 di € 37,21 (all.5); - n. 655873297 emessa il 1° giugno 2020 di € 34,89 (all.6); - n. 656827567 emessa il 1° luglio 2020 di € 34,89 (all.7). A seguito della sospensione del servizio la cliente aveva contattato la società, contestando un presunto doppio addebito sulla carta di credito effettuato in data 30 luglio 2020. L'operatore precisava che i suddetti presunti addebiti non risultassero nei sistemi informatici Sky, e pertanto in data 7 agosto 2020 la società aveva chiesto alla signora Senesi – telefonicamente e tramite messaggio inviato sulla smart card e visibile sul televisore (all.8) - di produrre un estratto conto per poter effettuare ulteriori verifiche. In data 22 settembre 2020 la signora Senesi, tramite pec - anziché inviare il predetto estratto conto – chiedeva invece la chiusura immediata dell'abbonamento n. 2190xxx, che Sky correttamente registrava per il 22 ottobre 2020. L'operatore informava, infine, che Sky, in fase di conciliazione, aveva contattato la signora Senesi, rendendosi nuovamente disponibile - a fronte della ricezione di un estratto conto che attestasse il doppio addebito - ad effettuare le dovute verifiche, ma la stessa non aveva mai prodotto tale documentazione. A fronte di quanto sopra, Sky riteneva di aver agito correttamente nei confronti della signora Senesi e chiedeva pertanto di non accogliere le richieste formulate dalla stessa che - si sottolinea - erano infondate.

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 l'istanza deve essere integralmente rigettata per le motivazioni che seguono. La domanda non merita accoglimento, 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 giudice. Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata allegazione di documentazione difensiva da parte dell'utente, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto puntualmente dedotto e allegato dall'operatore e non contestato dall'istante. Sul punto, giova rilevare altresì, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'utente, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". 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). L’utente, rispetto alla fattispecie in esame, riferiva che Sky Italia avrebbe tentato di addebitare più volte la stessa fattura ma non ne forniva prova in questa sede così come non ne forniva prova all’operatore impegnato nella verifica di quanto lamentato come confermato dall’istante. L’operatore, infatti, nella memoria precisava che in fase di conciliazione aveva contattato la signora Senesi - rendendosi nuovamente disponibile - a fronte della ricezione di un estratto conto che attestasse il doppio addebito - ad effettuare le dovute verifiche ma la stessa non ha mai prodotto tale documentazione. L’istante riferiva poi che l’errato tentativo di addebito di Sky Italia avrebbe comportato l’attivazione di un “Blocco sicurezza “della carta del marito durato per trenta giorni ma anche in questo caso le deduzioni venivano svolte senza allegare agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e dedotto e specificava che le operazioni non andate a buon fine non risultavano sull’estratto conto. L’utente avrebbe dovuto, quantomeno, allegare documentazione a sostegno della doppia richiesta di addebito da cui evincere l’indicazione dello stesso documento fiscale di cui si chiedeva l’ingiustificato doppio pagamento. L’utente avrebbe dovuto fornire prova almeno della richiesta di pagamento dovuto (correttamente adempiuta) e che poi, secondo la propria tesi, sarebbe stata ingiustamente duplicata. L’utente avrebbe dovuto fornire prova che la richiesta di addebito di Sky Italia fosse stata la causa dell’asserito “blocco carta” secondo il principio dell’efficienza causale. L’utente avrebbe dovuto fornire qualunque prova dell’asserito “blocco carta” con un messaggio ricevuto o anche sotto forma di screen shot dal dispositivo mobile da cui far risultare tale circostanza coincidente temporalmente con la richiesta di Sky. L’utente avrebbe dovuto fornire prova della durata del “blocco carta” e che questo, secondo l’assunto dell’istante, si sarebbe protratto per 30 giorni. L’utente, tra l’altro, non provava i pagamenti che non avrebbe potuto effettuare o delle transazioni non eseguite a seguito dell’asserito “blocco carta”. Tale documentazione, come detto, non risulta essere stata allegata agli atti. Nella memoria difensiva l’operatore in data 7.08.2020, come confermato dall’istante (Allegato 12), nel tentativo di verificare quanto lamentato chiedeva all’utente, telefonicamente e tramite messaggio inviato sulla smart card e visibile sul televisore (all.8) - di produrre un estratto conto per poter effettuare ulteriori verifiche. In atti (Allegato 12) l’utente dichiarava che “Sky chiede estratto conto x verificare, ma mi sovviene dire che le operazioni non andate a buon non risultano sull'estratto conto....cmq i soldi erano sulla carta e mi sono stati congelati x quasi 30 giorni come prevede la procedura, x colpa degli ADDEBITI RIPETUTI DI SKY HO AVUTO PROBLEMI ANCHE CON ALTRI PAGAMENTI CREANDOMI ULTERIORI DIFFICOLTÀ.....e nonostante tutto ciò sia stato causato da Sky Italia si sono permessi di staccarmi segnale x morosità.....x quanto mi riguarda non mi interessa più avere rapporti con Sky...ma chiedo cmq Indennizzo come delibera 347/18 /cons art.5 ,comma 1. Indennizzo di euro 7, 50 per ogni giorno di sospensione”. In data 22 settembre 2020 la signora Senesi, tramite pec -, anziché quindi inviare il predetto estratto conto – chiedeva invece la chiusura immediata dell’abbonamento n. 21901663, che veniva

registrato per il 22 ottobre 2020. Si rileva che la posizione debitoria dell'istante (non contestata dalla stessa) ha riguardato le fatture da 1.3.2020 a 1.7.2020 e pertanto un periodo ben più lungo dei trenta giorni e dell'asserito blocco carta che lamenta l'utente. L'utente senza contestare le deduzioni dell'operatore e senza giustificare la morosità accumulata, senza fornire prova dei pagamenti regolari lamentava nella istanza poi la ingiustificata disattivazione del servizio e la richiesta di un indennizzo di € 7,50 /giorni per ogni giorno di sospensione per totali € 1.000,00. Tale lagnanza non può essere accolta. Circa i disagi lamentati, vertendo su danni asseritamente patiti, come tali non sono risarcibili in questa sede, non avendo il Corecom alcun potere di cognizione in tal senso (art. 20, comma 4, delibera n. 203/18/CONS). In conclusione, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, e non ha prodotto documentazione idonea a fornire elementi probanti e circostanziati a supporto delle asserite doglianze. 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 Sxxx I. 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini