

DELIBERA 486/2022/CRL/UD del 16/12/2022
S. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/274706/2020)

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 S. Sxxx del 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0193273 del 05/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Sxxx S. ha presentato in data 05/05/2020 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. Riferiva di avere inviato in data 19/12/2019 a mezzo di legale una pec al fine di ottenere il rimborso delle somme addebitate in più dal gestore a titolo di "fatturazione a 28 giorni", di cui alla delibera 269/18/ cons. Lamentava di non avere ottenuto nè il rimborso nè la risposta al reclamo e precisava che la fattura media mensile ha un importo di euro 82,00. Richiedeva il rimborso di quanto dovuto per la fatturazione a 28 giorni - indennizzo attivazione servizi/ profilo tariffario non richiesto - indennizzo mancata risposta al reclamo del 19.12.2019 di cui alla succitata pec. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 500,00 A seguito del mancato deposito della memoria dell'operatore l'utente insisteva solo nella domanda come da Allegato 5.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto 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, così come articolata non può essere accolta per le motivazioni che seguono, in quanto l'istante, come si dirà nel seguito, non ha 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. L'istante lamentava che, a fronte di una comunicazione pec del 19/12/2019 (Allegato 1), a mezzo di legale, nessuna risposta era pervenuta e per tale motivo chiedeva apposito indennizzo. Da quanto si legge dall'Allegato 1 in nome e per conto del Sig. Sagnotti Sergio veniva richiesta la restituzione delle somme pagate a causa della fatturazione a 28 giorni, così come da Delibera Agcom ed accredito del rimborso dovuto sulla prima fattura utile. A ben vedere, alla asserita comunicazione pec (Allegato 1) non veniva allegato alcun documento e soprattutto alcun documento di identità della parte, idoneo mandato difensivo sottoscritto dalla parte ed autenticato dal legale, nonché ricevuta di consegna all'operatore. Va precisato che una comunicazione

per qualificarsi “reclamo” deve consentire all’operatore di verificare anzitutto la legittima provenienza della lamentela e quindi l’allegazione di un valido documento di identità e nel caso anche del mandato professionale che nel caso di specie mancano. Il “reclamo” poi, per mettere in condizione l’operatore di risolvere la lagnanza, deve contenere tutti gli elementi e la documentazione utile a dimostrare la contestazione o l’effettivo disservizio lamentato e le ragioni della pretesa. In ogni caso alla asserita comunicazione pec del 19.12.2019 nulla veniva allegato, facendo sorgere non pochi dubbi sulla stessa qualificazione di “reclamo”. L’utente, sempre con riferimento a detta comunicazione pec, chiedeva l’indennizzo per la mancata risposta dell’operatore, ma poi non allegava all’istanza la ricevuta di consegna della comunicazione, unico documento per provare l’avvenuta ricezione da parte del destinatario da cui fare discendere l’applicazione di indennizzi nel caso di mancata risposta. L’utente, quindi, non ha fornito la prova della effettiva ricezione della comunicazione da parte dell’operatore. Nella istanza veniva riferito, senza alcuna allegazione, di somme addebitate in più dal gestore a titolo di “fatturazione a 28 giorni”, di cui alla delibera 269/18/ CONS, e lamentava che al momento della proposizione dell’istanza non avesse ottenuto nè il rimborso, nè la risposta al reclamo del 19.12.2019. Riferiva nella istanza, anche qui senza alcuna allegazione, che la fattura media mensile avesse un importo di euro 82,00. All’istanza non veniva allegato il contratto o alcuna fattura da cui evincere la fondatezza dell’istanza e non veniva nemmeno indicato il periodo di asserita errata fatturazione a 28 giorni. L’istante ha formulato quindi una richiesta generica di restituzione delle somme pagate a causa della fatturazione a 28 giorni, ma l’istanza risulta priva di elementi precisi e dettagliati, e non ha prodotto documentazione idonea a fornire elementi probanti e circostanziati per sostenere l’assunto. 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). Si precisa pure 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). Nella vicenda in esame, in mancanza di idonea documentazione allegata all’istanza non vi è prova della violazione dell’obbligo di fatturazione su base mensile imposto dal 5.4.2018 da parte di Sky Italia. La richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni non è quindi

meritevole di accoglimento. Circa la richiesta generica di indennizzi per attivazione di servizi/profilo tariffario non richiesto, in assenza di qualsiasi allegazione o specificazione, la domanda non può essere accolta. Circa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta alla comunicazione qualificata come “reclamo” pec del 19.12.2019 (Allegato 1), in mancanza della ricevuta di consegna all’indirizzo dell’operatore e quindi in assenza della prova della avvenuta ricezione, mancano un documento di identità, un mandato difensivo e documentazione a dimostrazione delle proprie ragioni, conseguentemente. Pertanto, anche per tale richiesta di indennizzo non sussistono i presupposti per concedere, sulla base del Regolamento indennizzi, alcun ristoro economico in favore dell’istante. 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 del signor Sxxx S. 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