

DELIBERA 490/2022/CRL/UD del 16/12/2022
D. Pxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/312497/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio 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 D. Pxxx del 31/07/2020 acquisita con protocollo n. 0330768 del 31/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Pxxx D. presentava in data 31/07/2020 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 al momento dell'istanza il gestore 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 che sul sito SKY risultava bloccata la voce guida per il rimborso della fatturazione 28 gg. Riferiva di numerose chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedeva ad inviare anche reclami via Pec ai quali il gestore non aveva mai fornito riscontro scritto, nè dato seguito alle richieste formulate. Tra i disservizi segnalati riferiva di un reclamo del 27.3.2020 per contestazione fatture, modifica delle condizioni contrattuali, la mancata/tardiva risposta al detto reclamo del 27.3.2020, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nonché la mancata/tardiva risposta ad un reclamo che avrebbe inviato il 26.5.2020. Richiedeva quindi il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS, l'indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto, l'indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi, l'indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti nonché indennizzi da regolamento AGCOM Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 950.0

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato 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 motivazioni che seguono. La domanda, priva di allegazioni a sostegno, 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 giudicante. 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 lamentava la mancata risposta ad un reclamo del 27.3.2020 e ad uno del 26.5.2020 ma non allega prova di tali comunicazioni inviate e ricevute dall'operatore. 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 forniva prove e/o elementi a sostegno di quanto asserito. L'utente riferiva di modifiche contrattuali intervenute rispetto a quelle pattuite ma non allegava il contratto ed il documento da cui evincere le successive modifiche lamentate. Riferiva senza allegare alcuna prova di avere inviato anche reclami via Pec senza riscontro scritto del gestore o comunque senza seguito alle richieste formulate. Richiedeva senza specificare la decorrenza della richiesta, senza allegare contratto, senza indicare il periodo di errata fatturazione, o comunque senza depositare fattura o documentazione per ottenere il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/ CONS, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e riscontro scritto, l'indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi, l'indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti nonché indennizzi da regolamento AGCOM. Quantificava poi i rimborsi o indennizzi richiesti in € 950.0 Ebbene con riferimento a tutte le affermazioni dell'utente non vi è alcun documento a sostegno dell'assunto. L'utente, quale istante, avrebbe dovuto allegare copia dei reclami inviati, del contratto, prova delle asserite modifiche intervenute, delle fatture e del pagamento con fatturazione a 28 giorni specificando il periodo della asserita errata fatturazione a 28 giorni. L'istante ha formulato quindi una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, e non ha prodotto documentazione idonea a sostenere l'assunto. La domanda di rimborso per il passaggio alla fatturazione a 28 giorni non è quindi meritevole di accoglimento. Per gli stessi motivi lo stesso dicasi per le richieste di indennizzi per la modifica delle condizioni ed applicazione di importi differenti Con riferimento alle pay tv, 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, l'utente, che non ha neppure compiutamente indicato il periodo di tempo interessato dalla problematica riferita, non ha prodotto alcuna fattura o documento a sostegno del proprio assunto per dimostrare la fondatezza della domanda e la violazione da parte di Sky Italia della regola che imponeva l'obbligo di fatturazione mensile per le pay tv. Ciò premesso, in mancanza di

idonea documentazione di parte istante non è possibile l'accertamento dei fatti. Circa la domanda di indennizzi per asseriti disagi la richiesta è inammissibile in quanto 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). Circa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta alle comunicazioni qualificate come "reclamo" del 27.3.2020 e 26.5.2020 va precisato come detto che anche in questa occasione nulla veniva allegato se non un generico riferimento alle comunicazioni asseritamente inviate. Conseguentemente, anche per tale richiesta non sussistono i presupposti per concedere, sulla base del Regolamento indennizzi, alcun ristoro economico in favore dell'istante. 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 sostenere la pretesa. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di non accogliere l'istanza del signor Pxxx D. proposta nei confronti di SKY ITALIA S.r.l.. 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