

DELIBERA 491/2022/CRL/UD del 16/12/2022
A. Txxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/112572/2019)

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 A. Txxx del 17/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170986 del 17/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante, signor A. Txxx, ha lamentato: "Ho un contratto Sky Italia/Fastweb da settembre 2013. A marzo 2018 ho cambiato operatore telefonico con Tim. Il servizio Fastweb mi è stato sospeso a metà marzo (telefono e ADSL). Sono comparsi nelle bollette successive degli addebiti sul servizio non ricevuto fine marzo e metà aprile. Un operatore al telefono mi ha detto che era stata emessa una nota di credito che sommata alla restituzione di euro 100,00 versati in deposito per addebito in bolletta fornivano un credito al mio contratto e mi è stato detto, dopo varie telefonate, che avrei ricevuto l'accredito entro luglio senza ben specifiche. Intanto ho continuato a pagare le fatture per il servizio Sky Italia dove sono comparsi addebiti conteggiati sul totale fattura ed accrediti di Fastweb non conteggiati sul totale ed addebiti per risoluzione contratto e penale per la non restituzione del modem. Ad oggi non ho ancora ricevuto nessun accredito, ma una mail arrivata il 01.10.2018 da parte di Fastweb diceva che in data 24.09.2018 era stato emesso un rimborso di euro 100,62, ad oggi ancora senza alcuna traccia. Io non riuscendo a parlare con nessun operatore Fastweb e Sky Italia dopo circa 50 tentativi telefonici ad agosto ho sospeso i pagamenti. Il servizio Sky mi è stato sospeso il 16 agosto 2018. Richieste: voglio definire la mia situazione con la controparte facendo i conti su quello che devo pagare e quello che devo avere. Vista l'impossibilità di poter avere i conteggi precisi sul contratto in essere e dopo numerosi tentativi di comunicazioni, non voglio pagare per il periodo che non ho ricevuto il servizio Sky e sono a disposizione per la resa di tutti gli impianti decoder e modem vari delle aziende senza pagare ulteriori gabelle. Secondo una mia valutazione dovremmo essere in pareggio con la restituzione dei vari apparati da parte mia, vorrei una nota di credito che sistemasse la presunta richiesta di Sky di euro 240,15 che comprende addebiti per servizio non ricevuto e non comprende importi a credito non dovuti, insieme alla cessione del contratto, rinunciando a richieste di danni per i disservizi vari ricevuti. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 240,15.

2. La posizione dell'operatore

Non vi sono documenti difensivi prodotti dall'operatore Sky Italia / Fastweb e nel verbale dell'udienza del 29.01.2019 l'operatore Sky non è rappresentato.

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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti a valutare la condotta dell'operatore. Alcun reclamo è stato allegato dall'istante. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore....qualora l'utente non provi di avere inoltrato prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può quindi provvedere alla sua risoluzione" (delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo e alcun documento probatorio, la domanda viene rigettata. Per le spese del procedimento, nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerando il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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 sig. A. Txxx nei confronti delle società Fastweb spa e Sky Italia srl. 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

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini
f.to