

DELIBERA n°_101_

**XXXX XXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/401998/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/10/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 04/03/2021 acquisita con protocollo n. 0111151 del 04/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle prospettate e/o pattuite, quindi un'errata fatturazione, nonché la sospensione del servizio e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato testualmente, quanto segue: “ da marzo mi viene applicato in fattura un importo del contratto diverso dal pattuito, e nonostante una molteplicità di PEC al servizio servizioclientisky@pec.skytv.it non ho mai ricevuto una risposta e solo a novembre mi viene emessa una fattura con l'importo corretto, ma mi continuano a venire contestati importi non pagati per fatture precedenti errate “.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

- 1) annullamento della situazione debitoria;
- 2) lo storno della fattura aprile n. 942602186, fattura maggio n. 943169149, fattura giugno n. 943466114, fattura luglio n. 943863554, fattura agosto n. 944300606 fattura settembre n. 944685734 e fattura ottobre n. 945129718;
- 3) il rimborso delle somme aggiuntive pagate nei mesi di aprile, maggio e giugno;
- 4) indennizzo per la sospensione del servizio sky;
- 5) indennizzo per la mancata risposta alle pec di segnalazione;

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) di seguito solo operatore pay-tv o Sky, non ha depositato memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, benché l'operatore pay-tv non ha depositato le memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione, la cui partecipazione si ricorda è facoltativa, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore pay-tv ed in relazione al contratto sottoscritto l'errata fatturazione nonché la sospensione del servizio pay-tv e la mancata risposta alle plurime segnalazioni effettuate. In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e supportata da carente documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. A tal proposito si significa che l'utente in sede di istanza non ha depositato in atti al fascicolo né il contratto sottoscritto né le fatture contestate. Mentre per quella depositata in sede di istanza è significativo evidenziare che la stessa è risultata parzialmente acquisibile in considerazione di quanto segue. Le segnalazioni effettuate a mezzo pec alla Sky risultano prive delle pertinenti e dovute ricevute di invio e di accettazione, nonché gli screenshot depositati in atti e relativi "allo stato d'abbonamento" sono sprovvisti dell'indicazione del numero del contratto di abbonamento a cui si riferiscono e gli screenshot degli "sms" sono privi del numero di cellulare eventualmente riconducibile alla persona dell'istante. Pertanto la documentazione sopra meglio evidenziata, in quanto tale, risulta essere non conforme ai principi cardini dettati dall'Autorità nelle proprie delibere su tali specifiche tematiche. Proseguendo, si evidenzia che sia l'estrema genericità dell'istanza che l'appena sopra evidenziata carenza documentale, non è stata superata dall'istante nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle richieste fatte. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti del fascicolo, poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, integrazione non eseguita da parte dell'utente neanche a seguito di apposita richiesta fatta dall'ufficio in sede di fase istruttoria. Infatti, per come si evince dagli atti al fascicolo, proprio in sede istruttoria e nell'ottica del favor utentis, è stata richiesta all'utente di depositare in atti alcuna specifica documentazione proprio in relazione alle richieste fatte. Nello specifico sono state richieste copie delle fatture contestate e solo indicate, copia della richiesta di recesso dal contratto nonché per le segnalazioni effettuate a mezzo pec, le pertinenti ricevute di inoltra e di accettazione. Richiesta istruttoria alla quale l'utente non ha dato alcun seguito, nonostante anche il lungo lasso di tempo concesso al fine del dovuto deposito. Difatti, in tale sede ed a esplicita richiesta fatta, l'istante avrebbe dovuto non solo depositare le fatture contestate ma quantomeno indicare le eventuali voci in fattura contestate e per le quali, in questa sede, ha richiesto il dovuto a suo dire rimborso. Altresì, è doveroso evidenziare che l'utente già in sede della presente istanza nonché

nella prodromica istanza conciliativa, avrebbe dovuto depositare il contratto sottoscritto e tutta la documentazione a supporto e conforto delle richieste fatte, lasciando poi al Corecom di poter verificare la fondatezza delle richieste fatte. Tale evenienza attesa la mancata attenzione dimostrata dall'istante alla richiesta formulata dall'ufficio non si è potuta verificare. In considerazione di quanto sopra argomentato, si ritiene, pertanto che le richieste dell'utente e di cui ai punti 1), 2) e 3) che qui si intendono trattate congiuntamente attesa la loro attinente natura, non possono essere accolte stante l'impossibilità del Corecom di poter provare la presenza di addebiti ingiustificati, in considerazione dell'estrema e persistente genericità della contestazione e non essendo stati specificati gli addebiti contestati in relazione al contratto sottoscritto, contratto che si ripete, non è stato depositato in atti. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4) atteso che l'istante si è limitato a dichiarare di aver subito l'interruzione del servizio ma non si è curato di indicare né il lasso di tempo di riferimento, ovvero in quale data e per quanto tempo è stato sospeso il servizio da parte della Sky, né risulta dagli atti del fascicolo che l'utente, per tale grave disservizio, ha richiesto al Corecom adito un provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore pay-tv al fine di aver ripristinato il servizio. Altresì, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta alle segnalazioni pec e di cui al punto 5) per le motivazioni che seguono. In atti al fascicolo risultano depositate alcune segnalazioni effettuate dall'utente a mezzo pec, sprovviste però, delle dovute e pertinenti ricevute di invio, di accettazione e di consegna all'operatore Sky. Documentazione quest'ultima necessaria al Corecom, al fine di accertare l'esatto invio ed accettazione della segnalazione alla società Sky. In proposito si evidenzia che anche per questa carenza documentale, in fase istruttoria per come già ampiamente sopra già riportato, è stata formulata un'apposita richiesta istruttoria alla quale l'istante non ha dato alcun seguito. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra, anche tale richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può trovare accoglimento atteso che lo stesso istante con il suo modus operandi, non ha messo in grado il Corecom adito di poter assumere alcuna decisione su tale specifica richiesta.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX in relazione al codice contratto 20923618, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 21/10/2021

IL PRESIDENTE

