

DELIBERA N. 117/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI)

(GU14/448462/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/12/2021;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 06/08/2021 acquisita con protocollo n. 0334864 del 06/08/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata il giorno 06/08/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data nei confronti della società Sky Italia X (Sky Wifi), di seguito Sky.

L'utente lamenta impropria fatturazione per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, ragion per cui ne richiede lo storno.

In particolare, riferisce quanto segue.

Nel mese di gennaio 2021 inoltrava disdetta dell'abbonamento Sky.

Successivamente alla disdetta, riceveva fattura, pari ad euro 74,12, regolarmente pagata, per la visione fino al 31/01.

In data 18/01/2021 aderiva ad un nuovo abbonamento al costo di euro 54,10 per 12 mesi, al quale aggiungeva il pacchetto Family in promozione ad euro 2,70 per 12 mesi + costo di attivazione di euro 49, per un totale annuo di euro 730,60.

L'operatore, relativamente alla riferita fattura di gennaio pari ad euro 74,12 e regolarmente pagata, si impegnava a stornare la differenza dal nuovo abbonamento perché in promozione.

In data 16/02/2021 venivano impropriamente addebitati euro 33,69.

In data 01/02/2021 riceveva una fattura ammontante ad euro 994,15, nella quale venivano stornati euro 33,69, per un totale da pagare pari ad euro 960,46.

Nelle date di seguito riportate avanzava, telefonicamente, reclamo in relazione alla predetta fattura, senza esito alcuno: 03/03/2021, 23/03/2021, 25/03/2021, 8/04/2021, 13/04/2021, 14/04/2021, 21/04/2021, 11/05/2021 e 13/05/2021.

In data 12/05/2021 riceveva un ulteriore sollecito di pagamento relativamente alla suddetta fattura.

In data 13/05/2021, sull'App Sky Fai da Te, veniva visualizzata una fattura datata maggio 2021, pari ad euro 795,79 + euro 116,45 (residui di febbraio), per un totale ammontante ad euro 912,74.

In pari data, veniva contattato da Sky che sollecitava il pagamento della riferita fattura.

Ciò premesso, l'istante chiede:

- a) lo storno della fattura n. 801XXX277, pari ad euro 960,46;
- b) lo storno della fattura n. 804XXX629, pari ad euro 912,74;
- c) il rimborso di euro 33,69, impropriamente addebitati sul proprio conto corrente in data 16/02/2021;
- d) che venga emessa fattura corretta, completa di storno del mese di gennaio, come da contratto stipulato, per un totale complessivo di 730,60 euro;
- e) il risarcimento del danno per la continua emissione di impropria fatturazione e per il tempo perso senza risolvere il problema.

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Sky, a supporto della propria posizione, non ha prodotto alcuna memoria nè documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata per le motivazioni che seguono.

Le domande sub a), sub b), sub c) e sub d), trattabili congiuntamente, non meritano 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.

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell'operatore e la mancata allegazione di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

Sul punto, giova rilevare come, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, 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".

Attraverso la costante applicazione di tale principio (cfr., da ultimo, delibera Agcom 258/20/CIR), questo Corecom (ex multis, delibera n. 115/2020 e determina 3/2017) ha infatti chiarito che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.".

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 di questo 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, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, chiede lo storno delle fatture n. 801XXX277 del 01/02/2021, pari ad euro 960,46, e n. 804XXX629 del 01/05/2021, pari ad euro 912,74, ed inoltre il rimborso della somma di euro 33,69, a suo dire indebitamente prelevata da Sky dal conto corrente in data 16/02/2021, senza, tuttavia, allegare agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto.

Egli, infatti, per ottenere lo storno richiesto avrebbe dovuto, quantomeno, allegare copia del contratto, delle fatture contestate e di qualsiasi forma di doglianza (ivi compreso eventuale reclamo scritto) mossa nei confronti dell'operatore avverso la suddetta fatturazione, mentre per ottenere il rimborso avrebbe dovuto anche fornire prova dell'asserito pagamento (producendo, ad esempio, copia di estratto conto bancario attestante il suddetto prelievo da parte dell'operatore).

Tale documentazione, come detto, non risulta invece essere stata minimamente allegata agli atti.

Quanto poi ai reclami telefonici, asseritamente effettuati, preme qui evidenziare come a ciascuno di essi venga attribuito dall'operatore un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul relativo stato di lavorazione, codici che, peraltro, rispetto alla fattispecie in esame, l'istante ha del tutto omesso di riportare.

Si ribadisce pertanto la non accoglibilità delle richieste avanzate.

La richiesta sub e) non può trovare accoglimento, atteso che ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 21/12/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi