AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 148/2022/CRL/UD del 22/07/2022
A. TXXX FXXX / SKY
(ISTANZA LAZIO/D/146/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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";*

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";*

VISTA l'istanza della Sig.ra A. Txxx Fxxx di cui al prot. D1123 del 09.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante A. Txxx Fxxx ha lamentato nei confronti di SKY ITALIA SRL di aver sottoscritto nel marzo 2016 un'offerta commerciale TIM+SKY.

Tale offerta prevedeva il pagamento di 29,90 al mese. L'utente aderiva al fine di ridurre i costi di telefonia.

Nel contempo, era costretta a pagare le fatture SKY, pur non usufruendo del servizio. Sin da subito riceveva fatture con importi maggiori rispetto a quanto concordato. Provava a contattare il call center per chiedere informazioni circa i maggiori costi fatturati, ma riceveva solo risposte generiche. Inviava reclamo a mezzo raccomandata, ma non riceveva alcuna risposta. Inviava disdetta a SKY, ma continuava a ricevere richieste di pagamento.

All'udienza di conciliazione si trovava un accordo solo con TELECOM SKY non partecipava all'udienza.

Nel modello G14 precisava le seguenti richieste:

- rimborso somme non dovute
- storno somme non dovute
- indennizzo per attivazione servizio non richiesto
- indennizzo per mancata risposta ai reclami
- indennizzi come da All.A della delibera 73/11/CONS.

L'utente non ha depositato alcun documento a supporto delle sue richieste del modello G14.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore SKY pur avendo ricevuto pec di avvio del procedimento di definizione non ha prodotto alcuna risposta o prodotto 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 di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La domanda non può essere accolta.

L'istante assume di aver pagato le fatture SKY, pur non usufruendo del servizio, che le fatture avevano importi maggiori rispetto a quanto concordato, che inviava reclamo a mezzo raccomandata, ma non riceveva alcuna risposta. Inviava disdetta a SKY, ma continuava a ricevere richieste di pagamento.

Nel merito l'istanza risulta totalmente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all'istruzione.

L'istante non allega alcuna documentazione a supporto dei propri assunti.

Non allega il reclamo.

Non allega la disdetta.

Non allega le fatture.

L'assenza di documentazione non consente pertanto, di conferire certezza sull'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede l'indennizzo. In particolare la mancata allegazione delle fatture impedisce di prendere visione delle voci in esse contabilizzate al fine di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine alle richieste avanzate.

Non risultando quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento",la domanda dell'utente viene rigettata nel merito in forza del mancato adempimento dell'onere probatorio sull'istante incombente.

4. Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, che ha visto, da parte dell'utente, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate e, da parte del gestore, la totale assenza al procedimento, considerato 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

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra A. Txxx Fxxx nei confronti della società Sky Italia s.r.l., con integrale compensazione delle spese di procedura.

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.

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 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, 22/07/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini