

	Presidente Componenti	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 81 del 22 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia M. C. / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI) (GU14/384707/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti		
Fabrizio Comencini		
Stefano Rasulo		
Enrico Beda		
Edoardo Figoli		

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza M. C. del 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0044328 del 27/01/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara di aver aderito, a luglio 2017 all'offerta Calcio+Sport a 29,90€ al mese per 24 mesi. Dopo 12 mesi la tariffa è salita a 32,40€ con modifica unilaterale da parte di Sky. A fine 2018 inizia a lamentarsi perchè non riesce a vedere tutte le partite del campionato di calcio Serie A (come promesso a inizio abbonamento) perchè è nato Dazn e quindi Sky non ha più l'esclusiva e inoltre paga 2,50€ al mese in più. A marzo 2019 gli arriva una mail informandolo che l'abbonamento è rinnovato alle stesse condizioni per altri 18 mesi con gli stessi sconti. Da luglio 2020 è cliente Sky da 3 anni quindi potrebbe attivare Dazn "gratuitamente". Inizia ad informarsi e procedere con l'attivazione, ma leggendo le clausole contrattuali vede che aderendo all'offerta si attiva anche l'opzione Extra (con il suo contratto, aderendo a Extra perderebbe tutti gli sconti e inizierebbe a pagare la tariffa piena). Chiede più volte conferma in chat e al telefono. Inizialmente tutti gli operatori garantiscono la gratuità dell'offerta Dazn ma solo dopo che fa notare il suo contratto particolare, allora iniziano ad approfondire e confermano che per avere Dazn gratis perderebbe gli sconti, pagando quindi 19,60€ al mese in più. Il ricorrente fa altresì notare che il banner pubblicitario che compare nella home page dell'area riservata è molto ingannevole perché è scritto GRATIS ovunque, quando invece non lo è. L'ha fatto notare e gli hanno risposto che in ogni caso cliccando su Procedi verrebbero evidenziati i costi. Così non è perchè ha provato ad andare avanti e fino all'ultima conferma è sempre scritto GRATIS 0,00€. E' un comportamento scorretto perchè stanno nascondendo i costi di un servizio, facendolo passare per gratuito, spingendo i clienti ad attivare offerte per nulla vantaggiose. Ad oggi 27 gennaio 2021 il banner pubblicitario con DAZN "gratis" è ancora lì in attesa di attivazione, nonostante la richiesta di toglierlo per evitare di cliccare erroneamente. A fine settembre 2020 ha inviato richiesta disdetta a scadenza abbonamento (fine gennaio 2021) sperando in una telefonata da parte di un responsabile per spiegare la situazione. Da inizio disdetta ho ricevuto due telefonate di operatori per propormi due offerte assolutamente non in linea con quanto richiesto.

L'utente chiede:

- i. il rimborso di € 32,50= per l'aumento da luglio 2018 a luglio 2019 (€ 2,50 al mese per i 12 mesi restanti stabiliti nel contratto iniziale);
- ii. il rimborso di € 145,00€ da Settembre 2018 perchè da quando è iniziato il servizio Dazn non ho più potuto vedere tutte le partite di calcio Serie A (€5,00= al mese a partire da Settembre 2018 e calcolati fino a fine contratto gennaio 2021).

2. La posizione dell'operatore

La società SKY Italia s.r.l. non ha depositato documentazione né memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Si deve innanzitutto rilevare che non risulta 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 delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non è stata prodotta copia del contratto stipulato, impedendo di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso.

Non sono state prodotte le fatture di Sky nelle quali siano evidenziati gli effettivi aumenti tariffari, né, tantomeno, documentazione atta a dimostrare gli effettivi pagamenti effettuati, impedendo, di fatto, qualsivoglia quantificazione di un eventuale rimborso, se dovuto.

Tutto ciò rende la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

Si evidenzia, infine, che la problematica sollevata dal ricorrente relativa al messaggio ingannevole, a suo dire, della gratuità del servizio Dazn, esula dalle competenze specifiche del Corecom.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. 1. rigetta l'istanza di C. M. nei confronti di SKY ITALIA S.R.L.
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 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.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco