

DELIBERA N. 5/2020
XXX / SKY ITALIA (GU14/127552/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 23/01/2020;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

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 ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante *“Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

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;

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 GANDOLFI del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225729 del 24/05/2019;

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

UDITA la relazione svolta nella seduta del 23/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 24/05/2019, nella propria istanza lamenta l'indebita sospensione del servizio da parte di Sky Italia X (di seguito, Sky). L'utente rappresenta che in data 15/02/2019 il servizio veniva interrotto senza motivo né preavviso alcuno; successivamente Sky (Ufficio Anti Abusivismo), a mezzo raccomandata a/r, comunicava che "in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato, ha rilevato che la smart card n. 000412228249 è stata utilizzata per fini estranei al contratto" e che, costituendo tale utilizzo un illecito contrattuale, l'utente sarebbe stata sanzionata "con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di € 4.000,00". Sempre nella stessa comunicazione Sky si dichiarava "legittimata a richiedere il pagamento dell'importo dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali crediti rimasti insoluti" e invitava l'utente a contattare un numero di cellulare avvisando che "in mancanza, avrebbe adito senza ulteriore avviso le vie legali". L'istante inviava reclamo per ottenere anche la riattivazione del servizio, ma invano, e successivamente veniva contattata da operatori della Serfin 97 srl che sollecitavano il pagamento della penale. Sulla base della ricostruzione effettuata l'istante richiede: a) il ripristino immediato del servizio b) l'annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky c) l'indennizzo per la sospensione del servizio d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e) indennizzi vari f) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Pur regolarmente avvisato con la comunicazione di avvio del procedimento della facoltà di depositare memorie e/o documenti secondo i termini previsti dal Regolamento, l'operatore non ha presentato alcuna documentazione difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è opportuno rilevare che l'istante, pur se ha narrato i fatti alla base della controversia, specificando in particolare che l'operatore aveva provveduto a contestare l'utilizzo improprio del servizio comunicandoglielo per iscritto, ha comunque omesso il deposito di qualsiasi prova a sostegno delle proprie doglianze, a cominciare dalla comunicazione stessa ricevuta da Sky contenente la richiesta di pagamento della penale sino, e soprattutto, al reclamo asseritamente inoltrato in data 18/02/2019. In merito giova richiamare il Regolamento indennizzi che all'art. 14, c. 4 pone a carico dell'utente che agisca per ottenere un indennizzo per il disservizio patito l'onere di sporgere reclamo "entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Nella fattispecie di tale reclamo non è stata allegata copia alcuna, e ciò nemmeno a corredo della domanda di conciliazione, con la conseguenza che non risulta accoglibile alcuna delle richieste di indennizzo avanzate dalla parte istante sub c), sub d) e sub e). Preme inoltre evidenziare che non risulta possibile effettuare alcun tipo di riscontro documentale in merito all'avvenuto accertamento dell'utilizzo improprio della smart card associata al contratto di abbonamento *de quo* atteso che agli atti non sono presenti né la copia della contestazione sollevata dall'operatore né la copia del contratto concluso dalle parti e che, di conseguenza, né del numero della smart card indicato dall'istante né del codice contratto vi è attestazione. Per completezza si osserva anche che il nome dell'utente indicato nella descrizione dei fatti non corrisponde al nominativo dell'utente. Stante un simile fascicolo documentale è d'obbligo rilevare la carenza di elementi utili a circostanziare la controversia e a verificare la fondatezza delle doglianze di parte istante, sia nell'*an* di cui alla domanda avanzata sub a) sia nel *quantum* di cui alla domanda formulata sub b) essendo stata tralasciata anche l'indicazione della somma esatta della penale comminata oltre che dell'importo oggetto di storno. Se è vero infatti che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, omettendo anzi qualsiasi attività difensiva, è altrettanto vero che in capo all'utente incombe un se pur minimo onere probatorio, nella fattispecie non soddisfatto. Come del resto già statuito da codesto Corecom in un caso del tutto analogo (v. delibera 294/18), un'istanza così generica e sprovvista di documentazione non consente di circoscrivere le doglianze mosse dall'utente né di valutarne la fondatezza e non può quindi trovare accoglimento. In conseguenza del rigetto di tutte le altre domande viene infine respinta anche la domanda di rimborso delle spese di procedura.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. il rigetto dell'istanza presentata da Gandolfi, nei confronti della società Sky Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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, 23/01/2020

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi