

DELIBERA N. 015/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. Rxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/514918/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di M. Rxxx del 05/04/2022 acquisita con protocollo n. 0115008 del 05/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione UG/498644/2022, conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 05/04/2022, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), quanto segue: “a partire dai primi del mese di giugno venivo contattato da sky per l’installazione di una fibra 100%, venivano fatte diverse registrazioni vocali che sistematicamente il giorno successivo venivo da loro ricontattato per conferma dati e sistematicamente l’operatore mi comunicava che il mio indirizzo non era fornito di fibra”. Ciò premesso l’istante chiede di ottenere “per quanto fattomi patire in questi mesi di continui colloqui telefonici al 170, alle innumerevoli pec alle quali mai ricevuto risposta, al fatto che contro il mio volere sono stato disconnesso da Fastweb sia wifi che telefonia per circa due mesi che tutti gli apparati in casa non potevano funzionare e che anche sky q non poteva funzionare generando una impossibilità di usufruire di molte funzioni e questa insistenza di richiesta di materiali mai ricevuti (mobbing) che non potevo essere chiamato sul fisso da parenti con venerande età la cifra i 2.000 euro”. Quindi complessivamente quantificando in euro 2.000,00 la propria pretesa.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore telefonico, con memoria del 23/05/2022, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto in appresso: “In data 11/06/2021 il Sig. Rxxx ha concluso un primo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi che prevedeva l’attivazione dell’offerta Super Internet. Il successivo 12/06/2021 in fase di contact check dati, Sky ha contattato l’istante il quale ha comunicato che il numero civico associato all’indirizzo presente sui nostri sistemi era errato. In quella occasione, l’operatore ha verificato la copertura al civico indicato ed ha informato l’istante che lo stesso è raggiunto dalla tecnologia FTTC (Super Internet). In pari data Sky ha quindi annullato il contratto ed il Sig. Rxxx ha deciso di procedere alla sottoscrizione di un nuovo contratto di abbonamento ai Servizi Sky Wifi in scenario attivazione nuova linea Super Internet. In data 15/06/2021 il cliente ha chiesto nuovamente l’annullamento del contratto di abbonamento regolarmente gestito dalla scrivente. In data 16/06/2021 l’istante ha deciso di sottoscrivere un terzo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi con scenario Migrazione e tecnologia Fibra 100%. In data 8/07/2021 il cliente ha inviato

una comunicazione chiedendo l'annullamento del contratto che è stata regolarmente gestita dalla scrivente. Il contratto in questione è infatti stato cessato in data 21.09.2021 senza alcun addebito nei confronti dell'istante. A seguito della cessazione del contratto, Sky ha infatti provveduto a rimborsare a favore del signor Rxxx tramite bonifico bancario l'importo di euro 41,76 relativo alla fattura n. 40xxx (si veda nota di credito all. 1) come comunicato anche all'associazione Altroconsumo in data 9/02/2022 alla quale sono state regolarmente inviati i VO richiesti dall'istante (all. 2). Alla luce di tutto quanto sopra, pertanto, la Scrivente chiede il rigetto di qualsiasi pretesa del Sig. Rxxx e chiede la fissazione dell'udienza di discussione." Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Innanzitutto, si osserva che l'istante non produce alcun documento comprovante il rapporto contrattuale dedotto, né alcun documento attestante i reclami, eccettati nella propria memoria. Si osserva, altresì, che i sistemi informativi della piattaforma Conciliaweb hanno registrato diversi log contrassegnati dalla dicitura "NULL", con ciò indicando la sola registrazione dell'oggetto, ma non il caricamento del relativo documento. Pertanto, non vi sarebbero propedeutici elementi a sostegno della legittimazione attiva dell'istante nel corrente procedimento né nel merito vi sono documenti comprovanti i fatti dedotti nella propria istanza. In soccorso della legittimazione attiva dell'istante, però, provvede l'Operatore che, con la propria memoria, riconosce l'utente come cliente, sanandone in tal modo la posizione e riconoscendone la legittimazione attiva. Dovendosi, quindi, esaminare il merito della vicenda dell'odierno procedimento il giudicante deve vagliare la narrativa e le deduzioni asserite rispettivamente nell'istanza di definizione e nella memoria regolarmente versata in atti e gli elementi probatori, questi ultimi prodotti dal solo operatore convenuto, giungendo alla conclusione che, da tale compendio, non possono ravvisarsi profili suscettibili di riconoscere alcun indennizzo in favore dell'istante. Come noto, intatti, pur tenendo a mente l'inversione dell'onere della prova di cui all'art. 1218 c.c., per consolidato orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, sussiste in capo all'utente un minimo onere di allegazione, 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 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). Ebbene, ciò che emerge è che l'istante non assolve l'onere probatorio afferente al procedimento in esame in quanto non allega prova dei reclami asseritamente inviati, a mezzo posta elettronica certificata. Il

mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente in combinato con l'impossibilità accertare il valore della richiesta dell'istante conducono al rigetto dell'istanza "stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio" (Delibera Agcom n. 161/16/CIR.). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di non accogliere, per le ragioni di cui in motivazione, l'istanza del sig. M. Rxxx nei confronti di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi). Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

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

5. 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, 27-01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to