

DELIBERA 144/2023/CRL/UD del 27/03/2023
S. MXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/95574/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 S. MXXX del 12/03/2019 acquisita con protocollo n. 0105937 del 12/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Sky Italia, deducendo di aver presentato reclamo contestando l'interruzione unilaterale del servizio di bundle denominato "Home Pack" attivato in data 1.5.16 sul contratto di pay tv Sky codice cliente n. 7657xx e sul contratto telefonico Fastweb cod. cliente n. 76277xx intestati a S. MXXX e chiedendo che venisse riattivato al più presto il bundle Home Pack sul contratto Sky in oggetto con addebito Rid complessivo degli importi delle prossime fatture Sky e Fastweb, ovvero in alternativa che fosse inviata da Sky Italia formale comunicazione di autorizzazione a Fastweb di immediata interruzione del servizio Home Pack. Ha chiesto altresì che Sky Italia trasferisca a mezzo giroconto a Fastweb l'importo di euro 325,17 in quanto di competenza Fastweb, ovvero in alternativa la restituzione dell'importo erroneamente incassato. Ha contestato la sospensione per motivi amministrativi dall'1.3.18. Vi è in atti comunicazione del 15.2.19 inviata da S. MXXX ad Altroconsumo e a Sky in riscontro ad una nota inviata all'utente dall'operatore, avente medesima data, con cui l'istante ha precisato che l'attuale contratto Sky 76xxx è stato attivato il 16.11.17 con data scadenza 1.12.19 e che la revoca della disdetta del precedente abbonamento, chiuso da Sky il 31.10.17, è stata accettata il 16.11.17, data di attivazione contratto con vincolo di 24 mesi, quindi non il 3.11.18, a distanza di un anno, come indicato erroneamente da Sky nella nota richiamata del 15.2.19. Ha evidenziato che sino alla data di attivazione del contratto, 6.11.17 e sino al 18.2.18, il servizio Home Pack era regolarmente in essere ed attivo come confermato dai riepiloghi mensili delle fatturazioni SKy e Fastweb emessi da Sky Italia il 26.11.17 con n. 928xxx ed il 18.2.18 con n. 929xxx, ribadendo che l'interruzione del servizio Home pack è stata causata da Sky per disservizio amministrativo e/o anomalia tecnica a seguito di richiesto avanzata dallo stesso utente del 19.2.18 di variazione delle coordinate bancarie di addebito Rid ovvero causato dalla nuova direttiva (legge 127/2017) di modifica frequenza fatturazione Sky con cadenza da 4 settimane a base mensile. Ha dichiarato che da marzo 2018 Sky ha interrotto la spedizione del documento riepilogativo delle fatturazioni Sky e Fastweb escludendo dall'addebito Rid le fatture di Fastweb. In ogni caso ha precisato che tale reclamo è interessato anche da procedimento presentato il 28.12.18 con istanza 62xxx presso Codesto Corecom di cui non è noto l'esito. Ha allegato missiva del 15.2.19 inviata da Sky ad Altroconsumo, con cui l'operatore, in relazione all'abbonamento 765726, ha esposto che in seguito a lettera del 5.9.17 con cui il MXXX ha chiesto la chiusura dell'abbonamento in seguito alla modifica delle condizioni contrattuali, la società ha registrato la chiusura dello stesso al 31.10.17 senza oneri a suo carico. Ha precisato che tale operazione ha comportato l'interruzione dell'offerta Home Pack e pertanto, in seguito alla revoca della disdetta del

cliente del 3.11.18, entrambe le società, per quanto di loro competenza, hanno fatturato separatamente gli importi dovuti per i rispettivi servizi erogati e fruiti. Sky ha quindi rivendicato la corretta fatturazione, respingendo la richiesta di rimborso.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

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. Nel merito si ritiene che la domanda non è meritevole di accoglimento. L'istante a supporto della propria pretesa ha allegato: 1) missiva di Sky del 15.2.19; 2) fattura 92xxx del 29.10.17 di euro 15,63 con codice cliente Sky 76xxx e codice cliente Fastweb 762xx; 3) fattura del 26.11.17 di euro 140,22; 3) fattura del 18.2.18 di euro 117,80. Da tali fatture emerge che risulterebbe attivo il servizio Home Pack. Si rileva che la ricostruzione effettuata dall'operatore nella missiva del 15.2.19 è sconfessata dalle fatture allegate da cui emerge che dal 16.11.17 al 18.2.18 il servizio Home Pack era attivo. In ogni caso l'istante oltre le fatture, avrebbe dovuto supportare maggiormente la richiesta allegando richiesta chiusura abbonamento, revoca della disdetta, missiva citata da Sky del 24.1.2019 e ogni altra idonea documentazione utile a ricostruire la vicenda sia dal punto di vista che contrattuale, che fattuale/ temporale. Secondo i principi sull'onere della prova è onere dell'operatore provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. Sent. 10313/2004), tuttavia nel caso de quo, l'istanza di rimborso avanzata dall'istante non può essere accolta, sia perché non idoneamente circostanziata, sia per impossibilità di verificare quanto lamentato, stante la scarsa produzione documentale anche in ordine all'effettivo pagamento e ciò vale anche in caso di addebito su conto corrente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. S. MXXX nei confronti di Sky Italia S.r.l..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.

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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to