

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.30
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

STEFANO CAVEDAGNA

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visti gli artt. 1218 c.c., 2697 c.c. e 115 c.p.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

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

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, All. A;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 70/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 91/15/CIR, 68/16/CIR, Corecom Lazio n. 37/11 e Corecom Friuli Venezia Giulia n. 27/15;

Visto lo *"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"*;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”;*

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2180);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28/09/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky) la mancata attivazione del servizio e l’errata fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di luglio 2015 aderiva telefonicamente ad un’offerta che prevedeva la prosecuzione del rapporto contrattuale con Sky per i mesi di luglio e agosto dello stesso anno al costo mensile di euro 5,00 (pacchetto “Sky base”) e la cessazione automatica alla fine del mese di agosto;
- nel mese di novembre 2015, in occasione del cambio della propria residenza, aderiva telefonicamente ad un nuovo abbonamento avente un costo mensile pari ad euro 14,90 e un costo una tantum di euro 60,00 a titolo di spese di trasloco;
- in tale circostanza apprendeva che Sky non aveva provveduto alla promessa disattivazione del servizio a fine agosto ed anzi aveva prelevato la complessiva somma di euro 10,00 per i canoni di abbonamento dei mesi di settembre e ottobre 2015;
- sempre nel mese di novembre 2015 i tecnici Sky effettuavano il sopralluogo presso il nuovo indirizzo dell’utente per poter procedere all’attivazione del collegamento, ma all’esito di tale sopralluogo l’impianto non veniva realizzato e il servizio non veniva attivato;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a fronte della descritta situazione Sky prelevava comunque l'importo mensile di euro 14,90 a partire dal mese di dicembre 2015 fino, quanto meno, alla data di presentazione dell'istanza GU14.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) copia conforme del contratto sottoscritto, con relativi verbal order e verbali di tutte le telefonate di reclamo;
- 2) indennizzo per mancanza di correttezza e trasparenza contrattuale ai sensi dell'art. 12, c. 3 del Regolamento indennizzi, che quantifica in via equitativa in euro 1.000,00;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo da calcolarsi dal 06.10.2016 (data della comunicazione di apertura del procedimento di conciliazione) fino alla data della comunicazione dell'accoglimento delle richieste di cui al GU14 o fino alla data della definizione della presente controversia;
- 4) indennizzo per mancata disattivazione del pacchetto "Sky base" dal 01.09.2015 al 31.10.2016 quantificato in euro 525,00 (euro 7,50 x 61 giorni);
- 5) indennizzo per mancata attivazione del servizio, indebitamente pagato, dal 01.12.2015 sino alla data del GU14, quantificato in euro 2.910,00 (euro 7,50 x 388 giorni);
- 6) indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi circa il ritardo nell'attivazione dal 01.12.2015 sino alla data del GU14, quantificato in euro 2.910,00 (euro 7,50 x 388 giorni);
- 7) rimborso dell'importo di euro 10,00 relativo ai canoni di abbonamento di settembre e ottobre 2015 e dell'importo di euro 14,90 relativo ai canoni del nuovo abbonamento da dicembre 2015 a novembre 2016, per complessivi euro 188,00;
- 8) rimborso degli importi relativi agli ulteriori canoni che Sky dovesse prelevare in seguito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

Sky, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e/o repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e) del Regolamento, nonché della convocazione dell'udienza di discussione ai sensi dell'art. 16, c. 4 del Regolamento (prot. n. AL/2017/10666 del 03.03.2017), non ha provveduto all'invio di alcuna memoria difensiva e non ha partecipato né all'udienza di conciliazione né all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda sub 1) con la quale l'utente richiede l'esibizione della documentazione relativa al contratto e alle segnalazioni effettuate all'operatore. Ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.
- b) Nel merito preme rilevare quanto segue. All'esito dell'istruttoria condotta, è di tutta evidenza la totale assenza di documentazione a supporto delle doglianze addotte da parte istante, la quale - come dettagliato ai punti che seguono rispetto alle singole richieste di indennizzo avanzate sub 2), 3), 4), 5) e 6) e alle richieste di rimborso formulate sub 7) e 8) - non ha prodotto alcuna prova né di quanto asserito e descritto esclusivamente nel formulario GU14 depositato né della responsabilità dell'operatore. Va ricordato infatti che, per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto o non provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom); d'altro canto è da porre in rilievo come sull'utente incomba in ogni caso l'onere probatorio in ordine ai fatti oggetto di doglianza (art. 2697 c.c.), onere che nel caso di specie non è stato assolto. A norma dell'articolo 2697 c.c. grava infatti su chi intende far



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

valere in giudizio un diritto (utente) l'onere di provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e dell'esecuzione del contratto. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante mancando, come detto, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto affermato e di quanto richiesto e non sussistendo, in particolare, alcun tracciamento di reclami, segnalazioni o documentazione, indispensabile ai fini della risoluzione della controversia, come meglio si dirà ai punti che seguono (v. *ex multis* delibera Agcom n. 68/16/CIR e delibera Corecom Friuli Venezia Giulia n. 27/15). Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, assurge infatti a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: *"[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (in proposito v. *ex multis* delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, oltre tutto se il disservizio lamentato è perdurato per un arco temporale tanto considerevole, come nella fattispecie, incidendo sull'interesse dell'utente alla sua risoluzione. Ciò premesso, nel caso in esame non risulta possibile accogliere le domande avanzate dalla parte, come di seguito si dirà.

- c) La richiesta sub 2) è da rigettare a motivo della genericità con cui è stata formulata. L'allegata carenza di correttezza e trasparenza contrattuale non trova infatti una rappresentazione e descrizione sufficientemente chiare all'interno della domanda di definizione presentata dall'utente così da non consentire alcuna valutazione nel merito. In particolare l'utente non deduce quali obblighi informativi siano stati eventualmente disattesi dall'operatore né tantomeno fornisce la prova dell'avvenuto disconoscimento del contratto né dell'avvenuta contestazione all'operatore dei pretesi inadempimenti. A ciò si aggiunga che l'unico riferimento al "contratto" presente in atti è quello richiamato del tutto genericamente all'interno della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

domanda sub 1) e che la fattispecie dedotta non è ricompresa fra quelle tipizzate dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, così che un'eventuale applicazione dell'invocato art. 12, c. 3 del medesimo regolamento (applicazione analogica) si tradurrebbe, in ogni caso, in una duplicazione delle altre richieste avanzate dalla parte. Per queste ragioni la domanda deve essere respinta.

- d) La domanda sub 3) non può essere accolta in quanto l'istante non documenta l'invio all'operatore di alcun reclamo scritto né deduce di aver provveduto ad effettuare segnalazioni telefoniche al servizio clienti per rappresentare le problematiche che si stavano verificando. L'unico riferimento alle "telefonate di reclamo" presente in atti è, infatti, quello richiamato del tutto genericamente all'interno della domanda sub 1), mentre nella parte fattuale dell'istanza manca qualsivoglia indicazione delle date di effettuazione degli asseriti reclami telefonici. Nel formulare la richiesta di indennizzo in esame, l'utente fa peraltro riferimento alla domanda di conciliazione presentata dinanzi l'intestato Corecom quale contestazione mossa in relazione ai fatti di cui si controverte. La fattispecie, però, non è riconducibile alla nozione di reclamo prevista dalla normativa (art. 1, c. 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP, all. A), che lo definisce come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Stante quanto rilevato e attesa l'assenza di reclami, dei quali la parte non fornisce alcun riscontro probatorio, la richiesta non può trovare accoglimento non potendosi risalire al *dies a quo* per la determinazione dell'indennizzo richiesto.
- e) La domanda sub 4), che, per come formulata, risulta inquadrabile all'interno della fattispecie di cui all'art. 8 del Regolamento indennizzi relativa all'attivazione di servizi non richiesti, non può essere accolta. Nel caso di specie l'utente non ha allegato alcun reclamo inviato all'operatore relativamente alla pretesa mancata disattivazione del servizio e, pertanto, anche in questo caso non è possibile risalire al *dies a quo* per la determinazione dell'indennizzo (sul punto v. *ex multis* delibera Agcom n. 91/15/CIR). Per mero scrupolo si fa inoltre presente che l'utente, per errore materiale, ha individuato quale *dies ad quem* la data del 31.10.2016, che è invece da intendersi evidentemente come 31.10.2015 in linea con il numero dei giorni indicato per il computo del relativo indennizzo e con quanto lamentato sub 7) in relazione all'indebito addebito dei relativi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

costi. Stante quanto rilevato e attesa l'assenza di alcuna contestazione, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

- f) In base alla loro formulazione, le richieste sub 5) e 6) configurano una sostanziale duplicazione di un'unica domanda, volta ad ottenere un indennizzo a ristoro del pregiudizio derivante dalla mancata attivazione del servizio, e pertanto sono entrambe suscettibili nell'ambito dell'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi e meritano una trattazione congiunta. Come dallo stesso istante riferito, alla data della domanda di definizione (dicembre 2016) il servizio non sarebbe stato ancora attivato nonostante il perdurare degli addebiti. Anche in questo caso, secondo i principi richiamati al punto b) che precede, si deve evidenziare come l'utente abbia omissis - oltre tutto rispetto ad un arco temporale tanto considerevole - di dare riscontro della condotta assunta al fine di segnalare l'assenza del servizio al gestore e di metterlo nella condizione così di intervenire e risolvere la problematica e/o dare conto degli eventuali impedimenti all'esecuzione dell'attivazione promessa. In assenza, la responsabilità non può ricadere sul gestore. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il riconoscimento di un indennizzo per asserito ritardo nel trasloco della linea, l'utente avrebbe dovuto inoltre produrre copia della richiesta di trasloco (v. *ex multis* delibera Corecom Lazio n. 37/11). Stante l'assenza dei riscontri suddetti, anche la domanda in esame deve pertanto essere rigettata.
- g) Con le domande avanzate sub 7) e 8) l'utente richiede il rimborso dei canoni pagati successivamente alla data di promessa disattivazione del primo abbonamento (euro 5,00 x due mesi) e, sul presupposto di non aver mai potuto usufruire del servizio relativo al secondo contratto di abbonamento stipulato in novembre 2015 in quanto mai attivato, richiede altresì la restituzione degli importi pagati a Sky da dicembre 2015 a novembre 2016, nonché di quelli eventualmente addebitati in seguito dall'operatore. Anche sotto questo profilo, e come dallo stesso istante riferito, alla data della domanda di definizione (dicembre 2016) il servizio non sarebbe ancora stato attivato nonostante il perdurare degli addebiti. A fronte di tali rilievi, tuttavia, pare nuovamente il caso di evidenziare come l'utente abbia omissis di indicare le somme di cui oggi richiede la ripetizione e di dare riscontro dell'avvenuto pagamento delle fatture emesse da Sky, dell'avvenuta contestazione delle stesse nei termini previsti dalla normativa e, ancor prima, della condotta assunta al fine di segnalare l'assenza del servizio al gestore, oltre



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tutto per un arco temporale tanto considerevole, secondo quanto dalla stessa parte riferito. In particolare, per ottenere il rimborso delle somme asseritamente versate, l'utente avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti effettuati, prova che nella fattispecie manca (a tal proposito v. *ex multis* delibera 70/12/CIR che ha stabilito, in materia di onere della prova che *"La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)"*). L'utente ha inoltre lamentato le fatturazioni ingiustificate (in particolare sub 7) senza né allegare né indicare le fatture oggetto di contestazione ed i relativi importi ed anzi ha avanzato le proprie domande (in particolare sub 8) con riferimento ad eventuali e futuri addebiti, di cui nemmeno ha indicato l'arco temporale di riferimento; come sopra rilevato, l'istante in sostanza non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore (in tal senso v. *ex multis* delibera 91/15/CIR). Alla luce della genericità delle domande e della scarsa documentazione acquisita agli atti, le pretese restitutorie avanzate con le richieste in esame non possono pertanto trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di De Santis nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom