

DELIBERA n°_110_

**XXXX XXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/331544/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/10/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 25/09/2020 acquisita con protocollo n. 0393910 del 26/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. XXXX XXXX, nel corso della sua istanza, narra che, a partire dal mese di Gennaio 2020 il canale 209 di Sky pacchetto Dazn non è stato più visibile attraverso la piattaforma dell'abbonamento Sky, attivato da più di sei anni. Dopo avere ricevuto la fattura per il mese di gennaio di 7,99 euro, inviava quindi una prima segnalazione per la disattivazione del pacchetto Sky Dazn canale 209, con richiesta di rimborso spese per errata fatturazione. Fattura che veniva stornata da Sky. Stessa estenuante procedura si è ripetuta, dopo l'invio della fatturazione mensile per i mesi di febbraio, marzo, aprile e maggio 2020. Lo storno delle somme indebitamente fatturate, avveniva quindi dopo le ulteriori e rituali segnalazioni. A maggio, dopo l'ulteriore segnalazione, Sky, comunicava via mail la definitiva cessazione del pacchetto e la cessazione della fatturazione non dovuta. Contattata Dazn via mail, il servizio risultava però ancora attivo e che Sky non aveva provveduto alla chiusura del pacchetto. Il 5 giugno veniva quindi inviata una nota Pec per la disattivazione del pacchetto Dazn, diffidando Sky a cessare questo incomprensibile disservizio. Sky, il 9 giugno, comunicava via mail in risposta, la cessazione dell'intero abbonamento a Sky. Il 10 Giugno a seguito contatti, veniva proposto di non chiudere l'abbonamento di Sky e di mantenerlo alle stesse condizioni, cosa non mantenuta considerato che invece sono intervenute modifiche, senza ulteriori preavvisi. Intanto, prosegue il racconto dell'istante, la fatturazione del pacchetto Sky Dazn è continuata anche nei mesi successivi, nonostante Sky, avesse inviato una ulteriore mail di chiusura del pacchetto Dazn a fine giugno. A Luglio, veniva riscontrato che il nuovo abbonamento non comprendeva più i servizi gratuiti posseduti My Sky e Sky on Demand. Segnalato il problema agli operatori, è stato assicurato che la mancata visione di questi servizi era dovuta, probabilmente ad un malfunzionamento del decoder, cosa sconfessata dal servizio assistenza Sky di Agrigento. direttamente interpellato. Anche nel mese di Luglio è stata emessa fatturazione per il pacchetto Dazn. E' stata quindi inviata una ulteriore Pec di disdetta dell'abbonamento e richiesta di rimborso delle somme non dovute in quanto gli storni dei mesi di giugno e luglio non erano stati effettuati. Considerato che neanche dopo l'apertura

del tentativo di conciliazione, la fatturazione si è interrotta, è stata inviata nota Pec per chiudere il contratto con Sky. Ad Agosto, a seguito di ulteriore fatturazione Dazn, veniva alla luce che la disdetta inviata tramite Pec non era stata presa in carico, perché nella Pec non veniva citata la normativa Bersani e che se si fosse voluto cessare l'abbonamento, occorreva farlo, on-line, tramite apposito modulo. Cosa che veniva eseguita immediatamente. Intanto i servizi Sky on demand e My Sky non erano più in funzione contrariamente a quanto gli operatori assicuravano. Il 9 settembre un operatore Sky effettuava le verifiche sui disagi patiti, senza che fossero risolti. Lo stesso giorno, veniva comunicata la chiusura del pacchetto Dazn e dell'intero abbonamento. A settembre perveniva l'ultima fattura con la chiusura dell'abbonamento e la fatturazione del pacchetto Dazn incluso ma con l'importo di 0 euro. Le richieste avanzate riguardano il ristoro del grave disagio arrecato, del lungo tempo (nove mesi) dedicato alla risoluzione della vicenda e dei danni materiali ricevuti, per la somma di euro 300,00; 2) Indennizzo di 300,00 euro, per la continua fatturazione a partire dal mese di gennaio 2020 di servizi non più attivi o della maggiore o minore somma stabilita dal Corecom secondo criteri di equità e proporzionalità sulla base dei disservizi causati da Sky; 3) ai sensi dell'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, l'ulteriore somma di euro 72 euro per la disattivazione non comunicata dei servizi gratuiti My SKy e Sky on demand dei mesi di Luglio, Agosto e fino alla cessazione dell'abbonamento avvenuta il 12 settembre 2020.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia spa in qualità di gestore dei servizi televisivi contestati non ha presentato alcuna memoria difensiva e non ha presenziato alle udienze per il tentativo di conciliazione della controversia trattata.

3. Motivazione della decisione

In relazione alla controversia in atto, tra le parti, si evidenzia la carenza documentale necessaria ad analizzare i fatti. Non sono state allegate dall'istante, le copie del contratto sottoscritto, delle segnalazioni inoltrate, degli avvenuti pagamenti effettuati. L'unica nota che viene allegata dall'istante in piattaforma, è quella della richiesta di disattivazione dei servizi dazn in data 5 giugno 2020, ma la stessa è allegata nel fascicolo documentale della piattaforma di conciliaweb, a termini di regolamento, in tempi non consentiti, (9 febbraio 2021), perdendo pertanto di qualsiasi efficacia. Il gestore invece ha assunto un comportamento decisamente passivo non esprimendo alcuna sua opinione sui fatti contestati. In risposta alle istanze avanzate dal proponente il contenzioso in oggetto, si rileva inoltre che, il vigente Regolamento in materia di telecomunicazioni, nonché l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, che tratta degli indennizzi da riconoscere in sede di contenziosi con oggetto simili contratti di prestazioni, non prevedono alcun indennizzo per l'errata fatturazione di servizi. Al più è previsto che tali prestazioni, non dovute, vengano stornate o rimborsate. Cosa, che, in quest'ultimo caso, per affermazione dello stesso istante, avveniva, da parte del gestore. Ancor meno da prendere in considerazione è l'ipotesi di valutare un ristoro, quale risarcimento del danno accusato

per la gestione della vicenda da parte del diretto interessato. Non è competenza di questo Comitato, infatti, assumere decisioni circa il risarcimento dei danni di natura extra-indennizzo. Per ciò che attiene la prolissa ricostruzione dei fatti intervenuti, per come citato dall'istante nel formulario inoltrato, la mancanza di riscontri documentali, non dà la possibilità di valutare ulteriori elementi di attribuzione di responsabilità avverso il gestore, come ad esempio la richiamata interruzione dei servizi durante la regolare esecuzione del contratto in essere. Per tali motivi, non esistono i presupposti per accogliere favorevolmente le istanze inoltrate dal proponente. Infatti dalla documentazione in atti, a sostegno di quanto narrato non appare l'esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Va ricordato 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 (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: " la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe"

DELIBERA

1. Le richieste inoltrate dal sig. XXXX XXXX nei confronti di Sky Italia spa, per le motivazioni espresse nelle premesse del presente provvedimento, sono rigettate.

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.

Palermo 28/10/2021

IL PRESIDENTE

