

DELIBERA N. 7/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/390276/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 06/02/2021 acquisita con protocollo n. 0065326 del 06/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto per servizi di pay tv, rappresenta: «Parte istante stipulava con la società SKY contratto di abbonamento residenziale n. 22751915, con decorrenza a partire dal 01.09.2019 fino al 31.08.2020 Nel corso della stagione l'utente tuttavia riscontrava il malfunzionamento del servizio SKY; in definitiva l'istante rilevava molte volte che non riusciva a fruire degli eventi o per assoluta mancanza di segnale ovvero non riusciva a fruire dei ridetti eventi secondo i canoni standard promessi dalla società convenuta. Parte istante pertanto, deluso dal servizio, in data 21.07.2020 ed in data 24.07.2020, inoltrava alla società SKY formale richiesta, con la quale il medesimo manifestava la volontà di recedere dal contratto, ottemperando a quanto disposto dall'art. 3.3 delle "Condizioni generali di abbonamento residenziale SKY". Orbene quanto dichiarato dalla società SKY non trovava riscontro nella realtà. L'utente, infatti, nel mese di settembre 2020 riceveva bolletta n. 858858588 del 01.09.2020, con la quale la società convenuta richiedeva il pagamento dell'importo di € 44,90, relativo ai servizi SKY usufruiti nel periodo 01.09.2020 – 30.09.2020. Ebbene, nonostante i molteplici reclami telefonici che si sono susseguiti, l'utente non ha ottenuto al riguardo alcun concreto riscontro». Sulla base di tali premesse chiede: I) l'immediata cessazione, sulla ridetta utenza, del servizio SKY; II) la sospensione temporanea di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società SKY, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; III) lo storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società SKY; IV) l'importo complessivo di € 1.650,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V) l'importo complessivo di € 500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale; VI) la liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire a partire dal 30.09.2019 fino all'effettivo soddisfo delle pretese indicate nel predetto reclamo; VII) la liquidazione dell'importo di euro 300, a titolo di spese di procedura della presente definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha aderito né alla procedura di conciliazione né a quella di definizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I) di "immediata cessazione, sulla ridetta utenza, del servizio SKY", è inammissibile in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20,

co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Relativamente alle domande sub II) di “sospensione temporanea di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantata dalla società SKY, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia” e sub III) di “storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantata dalla società SKY”, deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che gli insoluti di cui l’utente fa menzione nell’istanza, ovvero l’importo di € 44,90 di cui alla fattura n. 858858588 del 01.09.2020, risultano, come da evidenze agli atti, già stornati per intero tramite emissione di nota di credito in data 01/10/2020. La domanda sub IV) di “importo complessivo di € 1.650,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”, non può essere accolta, in quanto del tutto generica. L’utente descrive delle interruzioni nel segnale e una qualità dello stesso inferiore agli standard, tuttavia non fornisce alcuna indicazione circa il periodo in cui tali disservizi si sarebbero verificati né esibisce relativi reclami. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell’utente specificare, in relazione all’inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l’arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l’oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. La domanda sub V) di “importo complessivo di € 500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale”, è inammissibile in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub VI) di “liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire a partire dal 30.09.2019 fino all’effettivo soddisfo delle pretese indicate nel predetto reclamo”, non può essere accolta, stante il rigetto dell’istanza. La domanda sub VII) di “liquidazione dell’importo di euro 300, a titolo di spese di procedura della presente definizione”, non può essere accolta attesa la sostanziale gratuità della procedura e l’assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** le richieste formulate dall’utente non possono trovare accoglimento.



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 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.

Bari, 31 gennaio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco