



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/412085/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx

G. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Lxxx G., del 07/04/2021 acquisita con protocollo n. 0165089 del 07/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto Sky cod. cliente n. 12684068, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 07.04.2021, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) di essere cliente Sky da oltre 10 anni, usufruendo del pacchetto Calcio; b) che, anche per il triennio 2018/2021, Sky ha ampiamente pubblicizzato che il campionato di calcio di serie A sarebbe stato visibile per intero sui propri canali agli

stessi prezzi degli altri anni; c) che per tale ragione l'utente decideva di rinnovare l'abbonamento; d) che solo a giugno 2018 Sky ha comunicato che saranno invece visibili solo 7 partite su 10 sui propri canali mentre il resto sarà visibile su piattaforma Perform e quindi con ulteriori costi a carico dei clienti; e) l'utente si duole, inoltre, della fatturazione a 28 giorni che sarebbe stata introdotta illegittimamente dall'operatore; f) durante il periodo marzo-giugno 2020, l'utente lamenta altresì che non ha usufruito di alcun servizio legato al pacchetto per la sospensione degli eventi sportivi a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19; g) nonostante ciò, Sky ha continuato a richiedere il pagamento dei canoni; h) che per tali condotte l'operatore è stato già sanzionato dall'Agcm; i) di aver inoltrato, in data 20 gennaio 2021, un reclamo commerciale lamentando le sopra descritte condotte; j) che tale reclamo restava privo di riscontri. In base a tali premesse, l'istante chiede: i. il rimborso di quanto pagato in più per le 3 partite non comprese nel pacchetto; ii. il rimborso delle somme pagate e non dovute per la nota fatturazione a 28 giorni; iii. il rimborso dei costi pagati e non dovuti per il periodo marzo-giugno 2020. iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; v. le spese di procedura.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi e non ha partecipato al procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere accolte solo parzialmente per i motivi di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'utente chiede il rimborso di quanto pagato in più per le 3 partite non comprese nel pacchetto Calcio, a partire dal campionato di calcio 2018/2019. La domanda va disattesa per carenza di supporti probatori. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, l'istante ha ommesso di allegare le fatture di cui chiede il rimborso, decorrenti dal campionato 2018/2019; invero, risultano agli atti solo n. 3 fatture, relative alle mensilità di novembre 2020, dicembre 2020 e gennaio 2021. Essendo solamente questi i materiali probatori a disposizione, non vi sono gli estremi per poter accogliere la prima richiesta dell'utente. Con la richiesta sub ii., l'istante lamenta l'illegittimità della fatturazione a 28 giorni e chiede, pertanto, il rimborso delle somme versate in più per effetto della stessa. La richiesta è infondata sempre per carenza di supporti documentali. E' ampiamente noto che, a seguito della diffusione della suddetta pratica commerciale da parte degli operatori, l'obbligo della fatturazione a base mensile venne previsto dall'art. 3, comma 10, delibera 252/16/CONS (introdotto dall'art. 1 delibera 121/17/CONS a far data dal 24 marzo 2017) ma riguardava i soli servizi di telefonia fissa e non già i servizi resi da pay tv, come l'odierna convenuta. Per queste ultime l'obbligo della fatturazione mensile è intervenuto solo per effetto di quanto disposto dall'art. 19 quinquiesdecies D.L. n. 148/2017, convertito con modificazioni in L. n. 172/2017, il quale ha attribuito agli operatori la facoltà di adeguarsi entro 120 giorni dalla data in vigore della disposizione (e quindi entro il 5 aprile 2018). Tanto premesso, nella vicenda in esame, l'utente, pur dolendosi della fatturazione a 28 giorni, ha ommesso di allegare le fatture da cui essa risulterebbe nonché di specificare il periodo temporale in cui tale condotta si sarebbe determinata, venendo così meno all'obbligo di provare i fatti costitutivi del diritto rivendicato (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.). Con la richiesta sub iii., l'utente ha domandato lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto corrisposto all'operatore durante il periodo di sospensione degli eventi sportivi per l'emergenza epidemiologica da Covid-19 (marzo-giugno 2020). Sul punto, va osservato preliminarmente quanto segue. Costituisce fatto notorio che, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19, con DPCM del 9 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6", recante "Misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale", è stata disposta la sospensione degli eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici e privati (art. 1, comma 3, lett. d) a decorrere dal 10 marzo 2020 (art. 2). Tale situazione si è protratta sino al 12 giugno 2020, data indicata dal DPCM 11 giugno 2020, all'articolo 1, comma 1, lett. e), il quale disponeva che, a decorrere dal successivo 12 giugno 2020, gli eventi e le competizioni sportive riconosciuti di interesse nazionale dal CONI, dal CIP e dalle rispettive federazioni, ovvero organizzati da organismi sportivi internazionali, fossero consentiti a porte chiuse ovvero all'aperto, senza la presenza del pubblico. Per questi motivi, tenuto conto che, a fronte della contestazione dell'istante, Sky nulla ha dedotto,

considerate le disposizioni sopra riportate, si ritiene che l'istante non abbia effettivamente potuto usufruire dei servizi Sky riferiti agli eventi calcistici nel periodo 10 marzo 2020 - 12 giugno 2020.

Lo stesso utente potrebbe, dunque, aver astrattamente diritto alla rimodulazione dei canoni per il surriferito periodo di sospensione delle competizioni sportive laddove l'operatore abbia omesso di provvedere ad una adeguata scontistica in tal senso. Ciò anche in ragione del fatto che la società convenuta è stata effettivamente oggetto di un provvedimento sanzionatorio dell'Agcm (provvedimento n. 28563 reso all'esito della Adunanza del 9 febbraio 2021), il quale ha accertato che l'operatore ha dispiegato una pratica commerciale scorretta, in violazione dell'art. 22 Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2005), omettendo di fornire adeguate informazioni pubblicitarie in ordine alla possibilità per i suoi clienti di ottenere il c.d. sconto coronavirus proprio rispetto alla mancata visione delle competizioni sportive durante il periodo di lockdown rigido (marzo-giugno 2020). Tale orientamento, che riconosce il diritto alla rimodulazione dei canoni per il citato periodo, è già stato fatto proprio da diverse pronunce dei Corecom (cfr. per tutte, Corecom Umbria, delibera n. 37/2021). Tanto premesso in linea teorica, nel caso di specie si ritiene, tuttavia, che l'utente non possa avere diritto ad alcun rimborso dal momento che lo stesso ha omesso di allegare le fatture relative al periodo contestato (onde verificare se lo sconto coronavirus fosse stato applicato) e del pari ha omesso di provare di aver effettivamente pagato i canoni relativi a tale periodo, requisito indefettibile per poter ottenere il rimborso di qualsiasi importo (cfr. Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR). Con l'istanza sub iv, l'utente ha domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato pec di reclamo commerciale in data 20.01.2021 (cfr. ricevuta di consegna in atti); al contrario, l'operatore, non costituendosi, non ha provato di aver riscontrato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS. Nello specifico, in applicazione dei criteri stabiliti dall'articolo 12 del citato Regolamento (indennizzo pro die di 2,50 euro), considerando i 45 giorni liberi a favore del gestore per fornire riscontro, va riconosciuta all'istante la somma di euro 77,50 (considerando le date del 7 marzo 2021 come dies a quo e del 7 aprile 2021, giorno del deposito dell'istanza di definizione, come dies ad quem, per un totale di 31 giorni).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/04/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 77,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to