

**DELIBERA N. 29/2020
XXX / SKY ITALIA (GU14/147112/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 24/02/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’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;

VISTA l’istanza di XXX del 10/07/2019, acquisita con protocollo n. 0301580 del 10/07/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 25/06/2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, per mancata attivazione di servizi e illegittima fatturazione. In particolare, l’istante ha dichiarato nell’istanza introduttiva del procedimento quanto segue: - già cliente Sky, nel febbraio 2017 chiedeva, tramite il predetto operatore, l’attivazione dei servizi da parte del gestore Fastweb; - il tecnico, presentatosi presso la propria abitazione, segnalava che non era possibile attivare i servizi, poiché la centralina era satura; - dal mese di maggio 2017 riceveva fatture con addebiti di servizi sia da parte di Sky, sia da parte di Fastweb, anche se rispetto a quest’ultimo operatore i servizi non erano stati mai attivati e di conseguenza, mai usufruiti (allegata la lettera di Fastweb del 23 agosto 2018, contenente l’elenco delle note di credito relative alle fatture emesse nell’anno 2017); - nel maggio 2018, riceveva una fattura ammontante ad Euro 163,82, da pagare entro il 28/05/2018, attinente anche Fastweb, anche se i servizi non venivano mai attivati e dunque mai usufruiti. Di conseguenza, chiedeva a Sky di scorporare dalla fattura l’ammontare di loro competenza; - chiedeva a Sky il supporto per la risoluzione dei problemi, ma il predetto gestore ogni mese staccava la visione dei programmi e nelle

fatture addebitava penali per ritardati pagamenti; - con lettera pec del 12 marzo 2018, indirizzata a Fastweb, comunicava la cessazione del contratto, a causa delle modifiche delle condizioni contrattuali di cessazione e al contempo richiedeva il rimborso delle cifre addebitate nelle fatture, per servizi mai attivati e mai usufruiti (allegata); - con lettera pec del 24 aprile 2018, indirizzata a Sky, comunicava la cessazione del contratto, a causa delle modifiche delle condizioni contrattuali di cessazione (allegata).

Sulla base di tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di tutte le fatture emesse da maggio 2017 ad oggi, per un ammontare circa di 220,00 Euro;
- b) il rimborso della fattura ammontante ad Euro 163,82, a titolo di costi di cessazione di un servizio mai attivato;
- c) rimborso dei costi di riattivazione di Sky a causa delle bollette di Fastweb;
- d) richiesta danni dal febbraio 2017 ad oggi, a causa del disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky ha presentato memoria con la quale ha rappresentato quanto segue: - il Signor Vennera, è cliente Sky dal 09/12/2015 con i pacchetti Sky TV + Famiglia + Cinema + servizio tecnologico HD, al costo mensile attuale in promozione di Euro 24,80; - in data 21/02/2017, tramite l'operatore Sky aderiva all'offerta denominata "Home Pack" per l'attivazione dei servizi di internet da parte del gestore Fastweb, lasciando invariata la composizione di pacchetto per la composizione Sky; - la predetta offerta è disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb; - circa la fatturazione, ciascuna società fattura distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati, sia da Sky, sia da Fastweb con riferimento all'offerta in parola; - Sky stornava l'importo complessivo di Euro 39,80 che era stato corrisposto dal cliente a titolo di penali per ritardati pagamenti e richiesti con le fatture emesse ad agosto 2018, di Euro 9,90 e a novembre 2018 di Euro 29,90; - Tale importo veniva utilizzato a copertura totale della fattura emessa ad agosto 2019 per Euro 24,80, lasciando residuare l'importo di Euro 15,00, a copertura parziale della fattura di settembre 2019

3. Motivazione della decisione

Le richieste sub a), sub b) e sub c) possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento. Ai fini della trattazione della controversia, è opportuno premettere che l'offerta "Homepack" consiste in un pacchetto offerto da Sky e Fastweb che permette di usufruire dei servizi proposti da entrambi gli operatori, in particolare i servizi televisivi di Sky e quelli telefonici e di connessione alla rete di Fastweb. Come precisato dall'operatore Sky nella memoria, circa la fatturazione, ciascuna società fattura distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati. L'utente lamenta la mancata attivazione dei servizi Fastweb e dunque, dell'offerta "Home pack", a causa di problemi tecnici (centralina satura), non fornendo alcuna prova di quanto asserito, né della presunta

responsabilità dell'operatore. Altresì, lamenta l'emissione di fatture ingiustificate, sia da parte di Sky, sia da parte di Fastweb verso il quale in particolare, non essendo parte della presente procedura, le relative problematiche non possono costituire oggetto della presente vertenza. Parte istante omette di allegare i contratti e di indicare precisamente le fatture e gli importi/voci oggetto di contestazione, per le quali richiede il rimborso. Dalla disamina di quanto agli atti prodotto dall'istante (lettera pec di Fastweb del 23/08/2018, contenente il riepilogo delle note di credito relative alle fatture emesse dal predetto operatore, nell'anno 2017, lettera pec del 16/05/2018 indirizzata a Fastweb di contestazione per illegittima fatturazione, lettera pec del 21/09/2018 indirizzata a Sky) di contestazione per illegittima fatturazione da parte di Fastweb e di servizi non attivati da parte del riferito operator, la lettera pec del 12/03/2018 indirizzata a Fastweb, avente ad oggetto la disdetta del contratto, la lettera pec del 24/04/2018 indirizzata a Sky di disdetta del contratto), emerge l'assoluta indeterminatezza dell'oggetto della controversia, per confusa e sovrapposta descrizione dei fatti e delle attribuzioni di responsabilità, a carico di entrambi gli operatori, nonché la mancanza di specifica e dettagliata documentazione a supporto di quanto affermato, elementi essenziali ai fini della risoluzione della controversia. La parte, in tale sede, avrebbe dovuto depositare i fatti posti a fondamento della propria pretesa, ovverosia, i contratti contestati, le fatture con l'indicazione dettagliata degli importi/voci ed il relativo arco temporale di riferimento, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c. e in forza dell'art. 2697 c.c., nel quale è stabilito che "Chi vuole fare valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, giova richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che come sopra evidenziato, in tale sede, appaiono del tutto generici ed indeterminati. Si richiama altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni e di questo stesso Corecom, in materia di onere della prova, secondo cui, "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Tanto premesso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, non essendo stata prodotta idonea e dettagliata documentazione che possa avvalorare e comprovare quanto dedotto, le domande sub a), sub b) e sub c) non possono trovare accoglimento. La richiesta sub d) non può trovare accoglimento, atteso che ai sensi dell'art. 20, comma 4 della delibera n. 353/19/CONS, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché individuato dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

DELIBERA

Rigetta l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 24/02/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi