

DELIBERA N. 74/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/158896/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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, del 24 aprile 2018, 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, del 12 luglio 2018, 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 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0345464 del 02/08/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 02/08/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. Riattivava il servizio a seguito di offerta telefonica in data 28/03. Tuttavia, non veniva accordata la modalità di pagamento richiesta (rid bancario); al contrario, veniva attivata, unilateralmente, modalità di pagamento tramite bollettini postali, peraltro mai ricevuti. Senza alcun preavviso, il servizio veniva poi cessato in data 22/04; molteplici contatti a mezzo chat, nonché svariate pec non conducevano ad alcuna risoluzione del problema. Inoltre, nella prima fattura (aprile 2019) vi erano addebiti non dovuti: invece di euro 72 (euro 54 mensili concordati cui aggiungere euro 9 + euro 9 di una tantum per servizio Q) venivano richiesti euro 90, importo derivante dal fatto che erano stati addebitati anche i giorni precedenti l'intervento dell'installatore, nonché, erroneamente, la visione di una partita nel corso del 2016. La seconda fattura invece risultava regolare rispetto all'importo richiesto (euro 54), tuttavia comprensiva del pagamento di un servizio risultato inaccessibile (il decoder neppure si accendeva). Il 17/06 veniva contattato telefonicamente da addetto, il quale gli intimava il pagamento di tutto quanto richiesto onde evitare ulteriori penali, suggerendogli al contempo di sporgere reclamo. A tutt'oggi, metà dei pacchetti pagati risultano non disponibili. In conclusione, contesta a Sky errore nei conteggi (erronei addebiti di giorni e programmi), mancato utilizzo del rid bancario per i pagamenti (che non andavano a buon fine in quanto, a differenza di quanto richiesto, venivano utilizzati, quale sistema di pagamento, i bollettini postali, peraltro non ricevuti), ed infine mancata presa in carico delle pec inoltrate. Ritiene la sospensione del servizio senza preavviso un abuso ingiustificato, le pec di reclamo non essendo state prese in considerazione. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) rimborso di euro 18 euro relativi alla fattura iniziale (mese di aprile);

2) rimborso relativo a servizio pagato e non usufruito dal 22/04 al 17/06 per errore imputabile a Sky. 3) riattivazione di tutti i programmi 400 600 e 700, non visibili neppure successivamente al 17/06, data di riattivazione del servizio, nonché, più in generale, erogazione del servizio come da contratto: sky tv + sky famiglia + sky cinema + sky sport + sky calcio ad euro 54 mensili; decoder Sky Q gratis con unica una tantum euro 9 + 9; dazn per 7 mesi; Sky go plus gratis; on demand gratis.

2. La posizione dell'operatore

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

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. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante lamenta erronei addebiti nella prima fattura ricevuta (aprile 2019), recante l'importo di euro 90 anziché di euro 72, chiedendo pertanto il rimborso degli eccedenti euro 18 rispetto a quanto asseritamente pattuito con Sky (euro 54 mensili cui aggiungere euro 9 + euro 9 di una tantum per servizio Q), derivanti, in particolare, da ingiustificato conteggio anche dei giorni precedenti l'intervento d'installazione del decoder (a partire quindi dalla data di registrazione del contratto) e, dunque, in assenza di servizio, nonché di una partita visionata nel corso del 2016. La richiesta non può tuttavia essere accolta, peccando, innanzitutto, di eccessiva indeterminatezza, a causa di una ricostruzione dei fatti posti a base della stessa assai generica ed imprecisa, da cui non è dato desumere alcun profilo di responsabilità eventualmente imputabile all'operatore coinvolto ed, inoltre, non risultando comunque supportata da alcuna prova idonea a confermare i fatti così come riferiti dall'istante: agli atti manca, infatti, sia copia della fattura di cui si contesta l'importo, sia prova di avvenuto pagamento della stessa, come tale necessaria a giustificare il rimborso richiesto. L'istante non risulta avere al riguardo assolto all'onere probatorio sul medesimo incumbente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), pertanto la richiesta non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. L'istante chiede il rimborso relativo a servizio pagato e non usufruito, in quanto sospeso per insolvenza dal 22/04 al 17/06, per errore asseritamente imputabile a Sky (avvenuto utilizzo, quale modalità di pagamento, di bollettini postali non ricevuti invece che di rid bancario, così come concordato in sede di stipula contrattuale). Alla luce della documentazione prodotta agli atti, deve innanzitutto precisarsi come il dies a quo di asserita sospensione del servizio, cui è riferita la suddetta richiesta di rimborso, debba intendersi riferito al 22/05/2019 (pec inoltrate a Sky in data 24/05/2019 e in data 21/08/2019) e non al 22/04/2019, come erroneamente riportato nel Formulario GU14, a tale data non essendovi infatti alcun riferimento nella richiamata documentazione a fascicolo. Ciò premesso, la richiesta non può essere accolta per lo stesso ordine di considerazioni che hanno condotto al rigetto della richiesta di cui al punto 1), ovvero il mancato assolvimento da parte dell'istante dell'onere probatorio sul medesimo incumbente che, anche nella fattispecie in esame, non può che rappresentare il naturale discrimen che orienta il giudicante, assurgendo esso alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico. Non può accordarsi alcun rimborso se l'istante non fornisce innanzitutto prova di avvenuto pagamento della somma

contestata o se lo stesso non risulti comunque altrimenti ricavabile alla luce della restante documentazione in atti. Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"), "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richiesta di cui sopra non risulta formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non può essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia 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, 07/05/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi