

DELIBERA N. 86/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / SKY ITALIA (SKY WIFI)

(GU14/383098/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0037760 del 25/01/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 22/01/2021, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 25/01/2021, nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky), lamentando la mancata visione dei servizi televisivi a pagamento e l'impropria fatturazione.

In particolare:

- nel mese di marzo 2020, la moglie, titolare dell'abbonamento n. 89XXX11, via pec, inviava una comunicazione di disdetta, a naturale scadenza dello stesso, prevista per il 31/12/2020, presa in carico dall'operatore, non in termini di scadenza naturale, come avanzato, bensì, quale richiesta di disdetta anticipata;

- dopo qualche giorno, non ricevendo più il segnale, contattava il Servizio Clienti Sky che, a seguito dell'erronea presa in carico della richiesta di disdetta (come riferito, la richiesta di disdetta era alla naturale scadenza del 31/12/20 e non anticipata) annullava la stessa e, tramite registrazione telefonica, provvedeva a riattivare tutti i servizi che nel frattempo erano stati disattivati;

- in quei giorni, si verificavano problemi tecnici alla parabola che impedivano la visione dei canali TV a pagamento e, pertanto, in data 11/03/2020, contattava il servizio tecnico di Sky che, dopo i dovuti controlli, comunicava la necessità di un intervento sulla parabola;

- nondimeno, in quel periodo non era possibile effettuare il riferito intervento, poiché lo stesso comportava l'accesso al tetto del condominio, possibile solo attraversando l'appartamento di un condomino che, nel periodo del lockdown, si era trasferito in un'altra città, per rientrare solo a inizio giugno 2020;

- intanto, l'operatore per tentare di risolvere il disservizio, proponeva degli interventi alternativi che però, tecnicamente, non si riuscivano a realizzare;

- inoltre, sempre per il periodo marzo-giugno 2020, il Servizio Clienti, atteso il disservizio, comunicava la restituzione dei relativi canoni mensili;

- solo nel mese di giugno 2020, a seguito del rientro del condomino nella propria abitazione, l'operatore riusciva ad effettuare l'intervento tecnico sulla parabola, garantendo che non ci sarebbero stati aggravii di costi a carico;

- tuttavia, pochi giorni dopo il suddetto intervento, non riusciva più a vedere i canali Sky, e si accorgeva che diversi servizi inclusi nell'abbonamento non erano più presenti (HD, Cinema, Sport);

- dall'assistenza tecnica apprendeva che, a marzo, il tecnico che doveva riattivare tutti i servizi, non ne aveva attivati alcuni e, per la precisione, proprio quelli che a giugno non erano visibili;

- un tecnico dell'assistenza, telefonicamente, riattivava i servizi, ad eccezione del 4k che tuttora non si riesce a vedere;

- durante i disservizi, l'operatore continuava a emettere fatturazione e nonostante le promesse, non stornava le bollette relative a tale periodo ed, inoltre, nella fattura n. 455XXX645 del 01/07/2020, ammontante ad euro 180,28, addebitava i costi per l'intervento tecnico sulla parabola, pari ad euro 110,00, sebbene si fosse impegnato a non addebitarli;

- inviava PEC di reclamo, rimasta senza riscontro;

- in data 01/09/2020, la moglie, via pec, inviava nuovamente richiesta di disdetta per scadenza naturale al 01/01/2021, che veniva presa in carico quale recesso anticipato, non richiesto;

- Sky, con mail, segnalava che la scadenza del contratto era fissata al 30/06/2021, anziché 31/12/2020. Alla richiesta di chiarimento telefonico, l'operatore riscontrava che

era stato attivato il servizio HD gratuito per tre mesi, a giugno 2020, e che, pertanto, la scadenza sarebbe decorsa da quella data.

Ciò premesso, l'utente richiede:

- 1) rimborso integrale dei canoni Sky per il periodo 1° marzo/15 giugno 2020, oltre interessi legali e moratori;
- 2) rimborso di euro 110,00 + IVA imputati nella fattura del 01/07/2020 a titolo di intervento tecnico sulla parabola, oltre interessi legali e moratori;
- 3) rimborso per danno emergente e lucro cessante per euro 2.500,00 + I.V.A., per il tempo perso a gestire tutta la pratica, che ha comportato una diminuzione del fatturato della Società amministrata;
- 4) conferma che la cessazione del contratto venga fissata al 31/12/2020 e non al 30/06/2021.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.258,40.

2. La posizione dell'operatore

Sky, a supporto della propria posizione, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

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.

Le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili.

L'istante chiede sia il rimborso integrale dei canoni per il periodo 1 marzo - 15 giugno 2020 oltre ad interessi legali e moratori (punto 1)), sia quello di euro 110,00 + IVA oltre ad interessi legali e moratori imputati a titolo di intervento tecnico sulla parabola (punto 2)) senza, tuttavia, avere minimamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ai sensi dell'art. 2697 c.c.: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di quanto richiesto, avrebbe dovuto, infatti, fornire, quantomeno, la prova dei pagamenti asseritamente effettuati, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (delle quali ultime, rispetto alla richiesta di cui al punto 1), non risulta neppure allegata copia), prove che, al contrario, non risultano essere state prodotte.

Agli atti vi è, infatti, unicamente copia di tre pec recanti data, rispettivamente, 20/06/2020, 01/09/2020 e 02/09/2020 ed aventi ad oggetto blocco rid e disdetta contrattuale, nessuna delle quali, peraltro, accompagnata da copia della relativa ricevuta di avvenuta consegna, indispensabile al fine di certificarne l'effettivo inoltro all'operatore.

Le lacune probatorie riscontrate non consentono una piena verifica in ordine alla fondatezza delle richieste avanzate che, dunque, si ribadisce, non possono essere qui accolte.

La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile.

Trattasi, infatti, nella sostanza, di richiesta di risarcimento del danno che, come tale, non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti.

L'oggetto della pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente obblighi di facere posti in capo all'operatore, nonché la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 20, comma 4, Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

La richiesta di cui al punto 4) non è accoglibile, in ragione della carenza probatoria già evidenziata in sede di trattazione dei punti 1) e 2), che, come tale, non consente in questa sede di ritenere confermati i fatti così come riportati dall'istante (il quale, tra l'altro, non risulta avere neppure depositato in atti copia del contratto oggetto di disdetta, da cui poter evincere, in particolare, la data di effettiva attivazione dello stesso e, in conseguenza di ciò, quella di naturale chiusura).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della Società Sky 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, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi