

DELIBERA N. 28/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / SKYDSL XXX

(GU14/558282/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/04/2023;

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. 358/22/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. 358/22/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 17/10/2022 acquisita con protocollo n. 02XXX43 del 17/10/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di SKYDSL XXX, di seguito SKYDSL, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/10/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/10/2022), quanto segue:

“Cliente SKY INTERNET CODICE CLIENTE 50XXXX77

Dal 26 febbraio sono in disservizio chiamo più volte senza riuscire a parlare con gli operatori.

Resto in attesa senza che nessuno mi risponda.

Attraverso il my sky invio diverse segnalazioni senza ricevere risposta.

Il 24 marzo ricevo una telefonata dove mi viene chiesto il motivo della mancata connessione da 15 giorni.

Mi chiedono di contattare il centro servizi per segnalare il disservizio.

Stanco della situazione e costretto dalle circostanze ritiro rid e invio disdetta alla quale ricevo immediata risposta da sky che conferma.

Inviemo reclamo il 29/06/22 senza ricevere risposta.

In udienza ug la controparte non si presenta.”.

Alla luce di quanto sopra, l'istante richiede:

- a) Storno insoluti;
- b) Rimborso della fattura da febbraio;
- c) Indennizzo per disservizio dal 26/02/22 al 20/05/22;
- d) Indennizzo mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, oltre a non avere presenziato alle udienze di conciliazione e di discussione (quest'ultima tenutasi in data 09/02/2023), non ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/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.

Si precisa, innanzitutto, che dalla verifica della documentazione prodotta dall'istante risulta, in particolare:

- mail in data 10/05/2022 a mezzo della quale l'operatore richiede all'istante la restituzione dell'hardware skyDSL entro 14 gg dalla data di cancellazione del contratto, pena l'addebito in fattura dello stesso;

- mail in data 10/05/2022 a mezzo della quale l'operatore conferma l'avvenuta ricezione della disdetta contrattuale inoltrata dall'istante, evidenziando che il contratto avrà ufficialmente termine il 20/05/2022;

- fattura n. 11XXXX28 in data 17/05/2022, pari ad euro 20, a titolo di costo per revoca del pagamento, e fattura n. 11XXXX83 in data 11/05/2022, pari ad euro 107,40, a titolo di rate mensili per skyDSL2+hardware, skyDSL2+ FLAT M e traffico dati;

- mail in data 16/05/2022 a mezzo della quale l'operatore rileva come la fattura n. 11XXXX83, pari ad euro 107,40, non risulti saldata, richiedendone il pagamento entro la data del 30/05/2022, pena il blocco della connessione skyDSL (potrà inoltre essere emessa una mora di pagamento per ogni altro sollecito);

- sollecito di pagamento in data 30/05/2022, relativo alle fatture insolute (motivo per il quale è stato bloccato l'accesso) nn. 11XXXX83, pari ad euro 107,40, e 11XXXX28, pari ad euro 20 (in esso si precisa anche che viene richiesta una tassa per ogni altra comunicazione di sollecito di pagamento);

- fattura n. 11XXXX59 in data 30/05/2022, pari ad euro 5, a titolo di ingiunzione di pagamento;

- mail di reclamo inoltrata in data 29/06/2022, di contenuto pressochè identico al Formulario GU14 depositato.

Ciò premesso, le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili.

Alla luce della documentazione prodotta (sopra riportata), nessuna anomalia è stata, infatti, riscontrata, a carico dell'operatore, nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione.

In particolare, come si dirà sub c), non risulta alcuna prova di disservizi verificatisi a partire dal mese di febbraio 2022 e protrattisi fino al successivo mese di maggio (né, tantomeno, segnalazioni e/o reclami inoltrati a tal riguardo dall'istante durante il suddetto periodo), tali da giustificare, in favore dell'istante, il riconoscimento del rimborso di quanto dal medesimo corrisposto in riferimento a tale periodo (di tali pagamenti, peraltro, l'istante non fornisce alcuna prova), nonché dello storno dell'insoluto maturato (del resto, non risulta agli atti alcuna fattura emessa successivamente alla data di ufficiale cessazione del contratto, eccezion fatta per la n. 11XXXX59, emessa in data 30/05/2022 e riportante l'importo di euro 5 richiesto a titolo di "ingiunzione di pagamento").

La richiesta sub c) non è accoglibile.

Come già rilevato sub a) e sub b), deve ribadirsi come agli atti non vi sia alcuna prova di disservizi verificatisi, stando a quanto riportato dall'istante, dal 26/02/2022 al 20/05/2022, né alcuna segnalazione e/o reclamo sporto dal medesimo in coincidenza degli stessi, indispensabili affinché l'operatore ne avesse contezza e potesse così provvedere alla loro risoluzione (si evidenzia che quell'unico reclamo depositato agli atti, recante la data del 29/06/2022, risulta del tutto tardivo, in quanto successivo al periodo indicato di asserito disservizio).

In proposito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno

l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "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 n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

La richiesta sub d) non è accoglibile.

Il reclamo di cui l'istante lamenta il mancato riscontro reca infatti, come detto, la data del 29/06/2022, risultando pertanto essere stato inoltrato a cessazione contrattuale ormai avvenuta (e, in particolare, a far data dal 20/05/2022, come evidenziato dall'operatore con mail in data 10/05/2022, allegata agli atti).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di SKYDSL XXX 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, 14/04/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi