

## DELIBERA N. 1/2024

### **XXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV) (GU14/583962/2023)**

#### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di VITO LOLAICO del 02/02/2023 acquisita con protocollo n. 0029829 del 02/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente XXXXXX, codice fiscale LXXXXXXXXXX41XX, quale titolare di un contratto di telefonia e pay tv, Codice cliente o numero contratto: 20926139, con Sky Wi Fi, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando di aver subito un malfunzionamento della linea ovverosia un anomalo funzionamento della visione dei canali Sky e più nel dettaglio lamentava che: “[...] Nonostante i solleciti e le chat conferite con operatori virtuali, sky non ha mai risolto il problema. Ad oggi il contratto non è più in essere ovvero sostituito con il nuovo sky glass, ma da ottobre 2021 data della prima segnalazione, e con l’arrivo del tecnico mai si sono risolti i problemi di anomalie sul funzionamento della visione di sky”.

Pertanto, l’utente richiedeva “[...] indennizzo e/o risarcimento della somma di euro 2.000,00 a fronte di tutti i disagi creati e provocati solo per colpa esclusiva di sky. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2000,00 –

Disservizi segnalati: 1. 20926139 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 08/10/2021, Data risoluzione: Non risolto)”

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 01.02.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

L’utente, quindi, in data 02/02/2023, presentava l’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, avente n. GU14/583962/2023.

### **2. La posizione dell’operatore**

L'Operatore faceva pervenire la memoria difensiva, datata 06.03.2023, chiedendo il rigetto della domanda dell'utente così sostenendo: “[...] Il signor XXXXX afferma nel formulario UG/576066/2023 del 03/01/23 di subire “continue interruzioni della visione dei canali, linea interrotta visione non possibile, multiscreen non funzionante”.

A tal proposito la scrivente desidera precisare che in data 16/10/21 veniva aperta una richiesta di manutenzione a domicilio che veniva chiusa il giorno seguente dal tecnico incaricato con la nota “già risolto”. (all.1). Si rende noto altresì che da quella data fino alla presentazione dell'UG/576066/2023 non è mai giunta alcuna segnalazione telefonica o scritta da parte dell'istante.

Di più, in data 20/04/22 l'istante accetta, mediante registrazione vocale che si produce, di aggiungere il pacchetto Cinema in promozione a € 4,90 mensili per 12 mesi anziché € 16,20 (all. 2 e 3).

Appare del tutto evidente che, in presenza di asseriti problemi tecnici della gravità descritta, nessuno, ivi compreso l'istante, avrebbe accettato di aggiungere un ulteriore servizio a pagamento.

Alla luce di quanto procede Sky ritiene di aver agito correttamente e in buona fede e si chiede, pertanto, a Codesto Comitato di non accogliere le richieste avanzate dalla signor XXXXXX.

Si precisa, da ultimo, che la presente non costituisce acquiescenza alla qualificazione soggettiva ed oggettiva della scrivente e delle sue attività nei provvedimenti relativi a Conciliaweb e/o adottati sulla piattaforma.”

A supporto di quanto detto, Sky depositava la registrazione vocale afferente la richiesta ed accettazione contrattuale delle condizioni del pacchetto cinema.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

L'utente lamenta un malfunzionamento della linea ovverosia un anomalo funzionamento della visione dei canali Sky e di aver sollecitato più volte Sky affinché provvedesse alla risoluzione del problema.

L'utente ha dichiarato che Sky, in seguito alla sua segnalazione di ottobre 2021, ha inviato un tecnico ma che di fatto non ha mai risolto il problema afferente all'anomalo funzionamento della visione di Sky.

L'utente, in definitiva, chiedeva un indennizzo/risarcimento di euro 2.000,00; un rimborso indennizzo di euro 2.000,00.

Di contro, Sky deduceva che l'utente effettivamente, in data 16.10.2021, aveva aperto una richiesta di manutenzione a domicilio e che la stessa veniva chiusa il giorno seguente dal tecnico incaricato con la nota “già risolto”. E che, successivamente, non è mai stato segnalato alcun malfunzionamento ma, diversamente, l'utente implementava il proprio pacchetto di offerte con la promozione Cinema.

Ai fini della decisione del caso, occorre partire dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria. Ed invero, agli atti manca la prova delle segnalazioni effettuate dal cliente, in forza delle quali, lamentando un mancato riscontro, è stata avanzata la richiesta di indennizzo. Ed infatti, l'unica segnalazione, confermata dalla controparte SKY, attiene a quella di ottobre 2021.

Lo stesso operatore dichiara di aver provveduto alla risoluzione, il giorno seguente. Lo stesso utente, come emerge dal formulario, afferma che Sky si è attivata mediante un proprio tecnico. Dunque, la tempestività dell'intervento di Sky, mediante tecnico, è stata riconosciuta dallo stesso utente, il quale, di contro, ha solo lamentato, senza offrire alcuna prova al riguardo, che nonostante l'intervento del tecnico, il problema è rimasto irrisolto.

In ordine a quest'ultima dogliananza e alle presunte ulteriori segnalazioni non è stata offerta prova alcuna, pertanto, allo stato, dovrà rigettarsi l'istanza e ciò atteso il tenore letterale dell'art. 2697 codice civile, che così dispone “[...] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”, ed atteso il tenore letterale dell'115 c.p.c. che statuisce quanto segue: “[...] il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita”.

Per altro, verso l'utente lamenta che l'intervento del tecnico di Sky non ha consentito la risoluzione delle problematiche di malfunzionamento dei servizi Sky, di aver effettuato altre segnalazioni rimaste inavvise e, pertanto, chiede l'indennizzo pari ad euro 2.000,00.

Queste ultime circostanze non risultano provate, pertanto, l'istanza di indennizzo non potrà trovare accoglimento alcuno. Le restanti argomentazioni si intendono assorbite da detta motivazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXX, si

propone, il rigetto dell'istanza avanzata dal sig. XXXXXXX, per le causali di cui in parte motiva.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** 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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

