

**DELIBERA 444/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**F. Cxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)**  
**(GU14/367019/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../12/2022;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di F. Cxxx del 15/12/2020 acquisita con protocollo n. 0532082 del 15/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 15/12/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/346604/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/12/2020, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) (di seguito Sky Italia), quanto segue. L'Istante, abbonato privato al servizio televisivo a pagamento Sky Italia, nella compilazione dell'istanza con modulo GU14 riporta integralmente ed unicamente il testo del verbale di mancato accordo UG/346604/2020. Provvede ad allegare copia di PEC inviate all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it del 4/07/2020, 23/07/2020 lamentando disservizi di visione dei servizi DAZN e del 6/09/2020 con cui formula disdetta abbonamento sky. Ciò premesso l'Istante richiede "€ 1.000,00 (mille/00euro) quale indennizzo per la mancata attivazione del servizio e disagi conseguenti". Indicando il Disservizio di Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 30/11/2019) Quantifica l'importo delle richieste in euro 1.000,00

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

Sky Italia, che risulta assente in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, non provvede al deposito di memorie restando contumace nel procedimento.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. La richiesta formulata dall'istante non può trovare accoglimento, come di seguito precisato. A seguito della ricostruzione dell'istruttoria è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell'operatore e la mancata allegazione di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. In assenza di allegazione da parte dell'operatore convenuto, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Il diretto precipitato dell'applicazione di tale principio (cfr., ex multis delibera Agcom 258/20/CIR), comporta che nei confronti dell'operatore, regolarmente convocato, che si astenga dal difendersi nella sua qualità di convenuto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale dell'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., valgano le dichiarazioni e le deduzioni di parte istante in quanto non contestate. Nondimeno,

L'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom 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). Ebbene, non potendo ricostruire la vicenda dalla descrizione dei fatti, cui è onerato l'utente nel momento in cui provvede alla proposizione dell'istanza, il giudicante non può che volgere lo sguardo alle allegazioni prodotte nel procedimento, per verificare se la vicenda possa essere ricostruita dalle produzioni documentali e valutarne l'eventuale autosufficienza. Nella vicenda de qua risultano allegati due messaggi PEC, in forma di posta inviata, all'indirizzo [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it), in cui l'utente rappresenta le proprie doglianze in forma di reclamo, lamentando di non poter fruire del servizio di visione dei contenuti DAZN erogato dall'operatore (il 4 e 23 luglio 2020). In riferimento alle PEC allegate dall'istante è necessario precisare che la posta elettronica certificata consiste in un servizio di comunicazione che, tramite l'intervento di un soggetto certificatore, permette di ottenere una ricevuta di spedizione del proprio messaggio. Se anche il destinatario della comunicazione usa un sistema PEC viene fornita un'ulteriore seconda ricevuta di consegna, con un valore legale del tutto corrispondente a quello della tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno. Pertanto, l'invio di una e-mail certificata (PEC) nelle forme previste dalla normativa vigente è equiparato, dall'art. 48 D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, alla spedizione di una raccomandata A/R cartacea. A tal fine l'istante allega unicamente copia delle PEC inviate all'operatore, da considerarsi quali messaggi inviati dall'account dell'istante. Infatti, le predette PEC risultano prive di ricevute che ne attestino l'invio (c.d. ricevuta di accettazione) e la ricezione da parte del destinatario (c.d. ricevuta di consegna). A tal proposito, l'art. 6 del D.P.R. n. 68 del 2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) prevede che "1. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente fornisce al mittente stesso la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata. 2. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal destinatario fornisce al mittente, all'indirizzo elettronico del mittente, la ricevuta di avvenuta consegna. 3. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione.". In assenza della ricevuta di consegna, non può ritenersi assolto l'onere probatorio che compete all'utente di allegare la documentazione scritta inviata a Sky Italia e da quest'ultima effettivamente ricevuta. L'utente, inoltre, allega un ulteriore messaggio a mezzo PEC, del 6 settembre 2020, con cui comunica di voler disdettare il servizio di abbonamento con l'operatore convenuto. In questo caso l'utente allega copia

della ricevuta di accettazione e copia della ricevuta di consegna, con ciò dimostrando, per quel che rileva, l'invio della comunicazione. Ciononostante, non assolve l'ulteriore, necessario, onere probatorio, in quanto non allega, agli atti del procedimento, alcun documento giustificativo che attesti l'esistenza di un contratto di abbonamento ai servizi televisivi con l'operatore convenuto, oggetto dell'odierno procedimento. In conclusione, l'utente difetta di dimostrare la propria legittimazione attiva in forza di un contratto di servizi televisivi. Il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente conduce al rigetto dell'istanza, “stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio” (Delibera Agcom n. 161/16/CIR.). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA Articolo 1**

1. il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Cxxx F. nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi). Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini