

**DELIBERA 445/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**F. Gxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)**  
**(GU14/368152/2020)**

**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. Gxxx del 18/12/2020 acquisita con protocollo n. 0537061 del 18/12/2020;

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/347864/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/12/2020, 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, riferisce: "A seguito di richiesta di attivazione del servizio SKY Q PLATINUM fatta in data 14/06/2020, è stato inviato più volte un tecnico che mi ha consegnato apparati che da quanto ho capito non funzionano nella mia zona vista la tecnologia Sky del nuovo servizio e pertanto non è mai riuscito a far funzionare detti apparati nonostante 3 o 4 interventi fatti. Ho chiesto più volte a Sky, telefonicamente, a mezzo mail e a mezzo pec di poter tornare al precedente servizio visto che quello nuovo non funziona, ma di contro Sky continua a richiedermi il pagamento delle fatture dove sono stati addebitati gli apparati che non funzionano e non mi rispondono per la soluzione del problema." Ciò premesso l'Istante richiede a) lo storno delle fatture "relative agli apparati che mi sono stati forniti e che non funzionano" b) che venga ripristinato il precedente abbonamento. Indicando il Disservizio di mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 14/06/2020) Non quantifica l'importo delle richieste

### **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. In ordine alle richieste di cui al punto a) e b), quivi trattate congiuntamente, si osserva che l'istante espone di non aver potuto visionare correttamente i servizi erogati da Sky Italia a causa dell'installazione di un nuovo apparato fornito dall'operatore e, per ciò, asserisce di aver inviato plurimi reclami per trovare soluzione al disservizio. In sede di istruttoria, inoltre, provvede al deposito di due PEC indirizzate all'account servizioclientisky@pec.skytv.it in cui rappresenta le proprie doglianze in forma di reclamo, nondimeno chiedendo di recedere dall'attuale servizio e di poter riattivare il precedente. 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). 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 il 25 agosto 2020 e il 20 ottobre 2020, da intendersi quali messaggi inviati dall'account dell'istante. Quindi 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'istante, inoltre, asserisce di aver contattato più volte l'operatore anche telefonicamente o a mezzo di e-mail, senza allegare alcun dettaglio inerente alle predette comunicazioni per le vie brevi. Preme qui evidenziare come a ciascuno di essi venga attribuito dall'operatore un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul relativo stato di lavorazione, la cui omessa allegazione non consente la verifica in questa sede. Ebbene, ciò che emerge è che l'istante non assolve l'onere probatorio afferente al procedimento in esame in quanto non allega alcun documento giustificativo che attesti l'esistenza di un contratto di abbonamento ai servizi televisivi, né allega prova dei reclami asseritamente inviati a mezzo posta elettronica certificata, mancando di presentare la ricevuta di consegna, o posta elettronica ordinaria o reclami telefonici e, infine, trascurando di allegare le copie delle fatture in contestazione in questo procedimento. Infine, stante l'assenza di allegazione, non sono date conoscere le condizioni contrattuali che l'utente chiede vengano nuovamente applicate al proprio abbonamento. Il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente in combinato con l'impossibilità di ricavare il valore della richiesta dell'istante conducono 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 dalla sig.ra F. Gxxx 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



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini