

DELIBERA 446/2022/CRL/UD del .../12/2022
C. Txxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/350305/2020)

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 C. Txxx del 08/11/2020 acquisita con protocollo n. 0464684 del 08/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 3/11/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/330408/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08/11/2020, 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: "nel Gennaio 2017 ho aderito alla proposta di aderire all'abbinamento con FASTWEB Spa per i servizi di linea telefonica fissa e servizi internet in fibra, per cui sono diventato cliente: SKY & FASTWEB Home pack. Per disservizi amministrativi subiti dalla Gestione SKY-Fastweb, a Novembre 2019 ho presentato a SKY Italia la disdetta dell'abbonamento che è stato disattivato il 31/12/2019. Richiedo il RIMBORSO delle tariffe a 28 giorni, addebitatemi dall'Operatore SKY Italia, e da me regolarmente pagate, per il periodo riconosciuto dalla delibera Agcom 296/18, a partire dalla fattura n.926716555 del 1/10/2017 per il periodo 1/10-28/10/2017, sino all'ultima emessa n.929971741 del 1/4/2018 per il periodo 18/3-31/03/2018." Richieste: Non avendo ricevuto da SKY Italia alcuna comunicazione di " rimborso automatico ai propri utenti ", come deliberato dal Consiglio di Stato con sentenza 00879/2020 a) rimborso per un totale di 18 giorni non usufruiti ingiustamente per il periodo: 1/10/2017 sino a 31/3/2018, per un importo totale di 39,00 euro e oltre b) ad un indennizzo di 50,00 euro per mancata fornitura di servizio.- Disservizi segnalati: Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite Quantifica il rimborso in euro 89,00

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. In ordine alle richieste di cui al punto a) e b) queste non possono trovare accoglimento come di seguito precisato. Si osserva che l'istante espone di non aver ricevuto gli indennizzi automatici per la fatturazione a quattro settimane (28 giorni) relativamente ai servizi erogati da Sky Italia, oltre ad un'asserita mancata erogazione del servizio. A sostegno dell'istanza l'utente allega al procedimento tre distinte comunicazioni inviate a mezzo fax all'operatore convenuto, qualificabili come reclami. Preliminarmente è necessario evidenziare che

l'istante lamenta la mancata applicazione di indennizzi automatici che, per espressa previsione del Regolamento all'art. 3 comma 6, non sono applicati ai servizi di televisione in abbonamento. 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, ciò che emerge è che l'istante non assolve l'onere probatorio, in quanto non allega alcun documento giustificativo che attesti l'esistenza di un contratto di abbonamento ai servizi televisivi con la convenuta, né allega prova dei reclami asseritamente inviati a mezzo fax, mancando di presentare la ricevuta di trasmissione dei medesimi da cui si possano verificare le coordinate temporali dell'invio e la consegna a seguito della corretta trasmissione. Oltre a ciò tralascia di allegare le copie delle fatture in contestazione in questo procedimento. Infine, si osserva che, dalle predette allegazioni, risulta riportata una segnalazione telefonica con il numero di assistenza 192000 e che riporta il codice identificativo della chiamata, oltre alla data e all'ora, ma da cui non è consentito evincere il contenuto, con ciò non potendo assolvere all'onere probatorio dell'esposizione di un reclamo. Il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente in combinato con l'impossibilità accertare 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 dal sig. C. Txxx 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini