

DELIBERA 447/2022/CRL/UD del .../12/2022
M. Axxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/357930/2020)

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 M. Axxx del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0495530 del 24/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 24/11/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/338132/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 24/11/2020, 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, riferendo di essere cliente di Sky da più di tre anni, non riesce a visionare il canale 209 sul proprio televisore mentre riesce accedere al servizio DAZN da altri dispositivi. Riferisce di essersi recato più volte presso uno "Sky Center" senza che il problema venisse risolto. Riferisce della richiesta di attivazione dalla data del 17/09/2020 e riporta il termine del disservizio alla data del 30/10/2020. Ciò premesso l'Istante richiede Indennizzo per a) Mancata attivazione del servizio b) Ritardo attivazione del servizio. Quantifica l'importo in euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia, che risulta assente in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, non provvede al deposito di memorie e, non comparando, resta contumace rispetto al procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. In ordine alle richieste di cui al punto a) e b), quivi trattate congiuntamente, l'utente asserisce di non aver potuto visionare correttamente uno dei canali erogati da Sky Italia e, per ciò, asserisce di essersi personalmente recato presso un centro "fisico" Sky Italia per trovare soluzione al disservizio. In sede di istruttoria, inoltre, provvede al deposito di immagini relative al proprio account Sky e alla possibilità di fruire del servizio DAZN tramite il medesimo operatore. A seguito della ricostruzione dell'istruttoria è necessario, preliminarmente, ricordare 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., valgono 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'utente 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 riferimenti dei reclami asseritamente esposti verbalmente in un "centro Sky Italia", di cui, peraltro, omette di indicare l'ubicazione. Di conseguenza l'istante non produce adeguata documentazione utile, e necessaria, a comprovare la registrazione del reclamo attraverso un codice identificativo o identificabile. Infine, le allegazioni prodotte, consistenti in immagini tratte da dispositivi con modalità di "cattura di immagini", sottoposte all'odierno scrutinio, non consentono al giudicante di evincere né la titolarità del servizio di abbonamento attivo né l'effettiva esistenza di un disservizio. Di talché non potendosi ritenere assolto "il minimo onere probatorio", di cui infra, l'istanza de qua non può che essere rigettata. 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. M. Axxx 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

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to