

DELIBERA 449/2022/CRL/UD del .../12/2022
G. Pxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/344966/2020)

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 G. Pxxx del 27/10/2020 acquisita con protocollo n. 0444714 del 27/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 27/10/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/327511/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/10/2020, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) (di seguito Sky Italia), quanto segue. "In data 26 agosto mi veniva proposto telefonicamente un contatto per la visione del cinema poi rivelatosi diverso, pertanto richiesto l'intervento del Corecom.". L'istante qualifica il disservizio come Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Ciò premesso l'Istante formula la richiesta di indennizzo per servizi che non mi sono stati erogati. Quantifica l'importo in euro 1.000,00

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia, che risulta assente in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, così come emerge dal relativo verbale, provvede a svolgere attività difensiva in sede di procedimento di definizione, depositando in atti propria memoria, in data 11 dicembre 2020, chiedendo di rigettare le richieste dell'istante per quanto di seguito esposto "Con riferimento all'istanza di definizione promossa dalla signor Giuseppe Puglisi si rappresenta quanto segue. Il signor Giuseppe Puglisi, in data 26 agosto 2020, ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale che si produce (all.1) - di aggiungere il pacchetto Cinema al proprio abbonamento al costo scontato, per 12 mesi, di €3,90/mese anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di €16,20. La scrivente società ha quindi attivato e attribuito l'offerta sopra descritta fatturando i canoni previsti dalla stessa; si allega, a titolo di esempio, la fattura n. 456892110 del 01 settembre 2020 con l'applicazione degli sconti previsti (all.2). In data 16 settembre 2020 il signor Puglisi ha aperto istanza di conciliazione e segnalato tramite mail che, a Suo dire, l'offerta su citata avrebbe dovuto includere la possibilità di acquistare gratuitamente due eventi Pay Per View. La scrivente società, nonostante la promozione accettata dal cliente non lo prevedesse ma esclusivamente in un'ottica di massima cura e attenzione verso la propria clientela e senza riconoscimento alcuno, ha provveduto a stornare i due eventi Pay Per View acquistati dal signor Puglisi in data 28 agosto 2020 e in data 06 settembre 2020 emettendo le relative note di credito che si producono (all.3 e all.4).".

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, la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. La domanda dell'istante deve essere rigettata in quanto del tutto generica: l'utente, infatti, asserisce una non meglio precisata differenza di condizioni contrattuali rispetto a quelle accettate in sede di conclusione del contratto di abbonamento. Sul punto, giova rilevare come incomba a carico dell'istante, ai sensi dell'art. 2697 c.c., un sia pur minimo onere di allegazione che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. Di talchè il difetto di contributo dell'istante al procedimento non può che condurre al rigetto in coerenza con l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'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). Nell'odierno procedimento appare di tutta evidenza l'assenza di allegazione, da parte dell'utente, di documentazione comprovante la sussistenza di un contratto di abbonamento, la formulazione di un reclamo all'operatore e l'evento che possa ricondursi alla fattispecie di disservizio patito nella vicenda de qua. Ciò che risulta, in questa sede, solo in conseguenza degli scritti difensivi e della documentazione versata in atti dalla convenuta, è che l'istante è titolare di un abbonamento per servizi televisivi a pagamento nonché un intervento risarcitorio di Sky Italia, peraltro, già riconosciuto ed adeguatamente dimostrato con la produzione delle fatture allegate al fascicolo. Si ritiene pertanto che la richiesta dell'istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento, "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. G. Pxxx 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 ulteriore 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