

DELIBERA 452/2022/CRL/UD del .../12/2022
A. Axxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/522042/2022)

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 A. Axxx del 04/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145581 del 04/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione UG/512972/2022, convocata per il giorno 03/05/2022 e conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo, il procuratore dell'istante, associazione AECI Lazio, giusto mandato allegato, ha presentato istanza di definizione in data 04/05/2022, riferendo che "subisce la sospensione del servizio dal 25.03.2021 del servizio Sky Q. Si richiede l'immediata riattivazione. L'istante sporge reclamo sia a Sky che a Iliad, in quanto la problematica e' subentrata al momento del passaggio della connessione internet da Sky WIFI a Iliad. Il servizio è stato poi cessato unilateralmente da Sky per la seguente motivazione: "per ragioni di impossibilità tecnica, legate ai presupposti di fruizione del servizio secondo quanto ampiamente specificato ai clienti in sede di adesione all'offerta, non è possibile dare seguito alle richieste del cliente in relazione a questa specifica tecnologia di distribuzione dei contenuti, come rappresentato al cliente anche per le vie brevi." nonostante che però il servizio Sky Q, dopo la migrazione ad Iliad, ha funzionato per diversi giorni". Ciò premesso l'istante chiede di ottenere a) Indennizzo per sospensione del servizio b) Storno totale insoluto c) Rimborso importi pagati e non dovuti d) Indennizzo per mancata risposta ai reclami". L'istante non quantifica l'importo della propria pretesa.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore, pur regolarmente notificata la comunicazione di avvio del procedimento in data 09/05/2022 e pur avendo partecipato in data 13/09/2022 all'udienza di discussione, non versa in atti né propria memoria né alcun documento probatorio.

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 di cui alle lettere a), b), c) e d) dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente si osserva che l'istante non produce alcun documento, dedotto nell'istanza di instaurazione dell'odierno procedimento di definizione, comprovante la formulazione di reclami al convenuto operatore, che, d'altra parte, non provvede a versare in atti alcun contributo probatorio. Dovendosi, quindi, esaminare il merito della vicenda dell'odierno procedimento il giudicante deve vagliare la narrativa e le deduzioni asserite limitatamente al compendio probatorio disponibile. Pur tenendo a mente che, 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 cui 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 non può non osservarsi che, per consolidato orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, sussiste in capo all'utente un minimo onere di allegazione, 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 conclusione il complessivo compendio probatorio dell'odierno procedimento risulta insufficiente a sostenere le deduzioni dell'istante e le richieste di cui ai punti a), b), c) e d), in quanto il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente, in combinato con l'impossibilità di 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. di non accogliere, per le ragioni di cui in motivazione, l'istanza del sig. A. Axxx avverso la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) -Sky Italia 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