

DELIBERA N. 92/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / SKY ITALIA X (SKY WIFI)

(GU14/413087/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 09/04/2021 acquisita con protocollo n. 0171172 del 09/04/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/01/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/04/2021 nei confronti della società Sky Italia X, d'ora in poi Sky, lamentando l'addebito di pacchetti non richiesti e la mancata rimozione regolarmente richiesta, la “duplicazione di importi riportati in fattura”, la mancata applicazione della scontistica, la mancata risposta a reclamo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Rimborsi e indennizzi per euro 615,35.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, regolarmente convocato, non ha presenziato all'udienza di conciliazione né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi 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".

Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la determina 3/2017), questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c..

Tuttavia, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, che nel caso specifico non è risultato sufficiente ai fini della definizione della controversia.

La generica descrizione dei fatti (tanto nell'istanza di conciliazione che in quella di definizione) non risulta infatti compensata dai tre screenshot agli atti.

Irrelevante appare il primo, datato 13 marzo, che, seppure dia conto di un "invio di richiesta di storno per il periodo di marzo perché il pacchetto doveva essere rimosso al 01/03", non si ritiene riconducibile ad un contatto tra l'istante e l'operatore.

Altrettanto irrilevanti gli altri due, i quali, pur riportando l'invio di pec all'indirizzo di Sky, non risultano idonei a provare che quelle comunicazioni siano state effettivamente ricevute dall'operatore.

Neppure utile, infine, è risultato il documento denominato "mail 16.10.2020 indirizzata a Sky" che riporta la risposta ad una comunicazione riportata in calce ed attribuita dall'istante all'operatore. Di tale risposta, infatti, non vi è prova né dell'avvenuto invio né dell'avvenuta ricezione da parte del destinatario.

L'assenza di elementi obiettivi ed idonei a fondare la pretese dell'istante comporta il rigetto integrale della domanda.

In altri termini, poiché la documentazione prodotta agli atti non si è rivelata in alcun modo utile a soddisfare l'onere probatorio che, come sopra accennato, seppur in minima parte incombe sull'istante, non si può non prendere atto della carenza di prove necessarie ad individuare profili di responsabilità a carico di Sky.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi