

DELIBERA 106/2023/CRL/UD del 24/02/2023
O. BXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/209054/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 O. BXXX del 25/11/2019 acquisita con protocollo n. 0507802 del 25/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. O. BXXX, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di Sky Italia, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: a) in data 13/06/2019, l'istante ha riscontrato la mancata visione di diversi canali; b) l'istante ha provato ad accedere sul sito www.skytv.it e nella sezione FAI DA TE senza riuscirci; c) in data 01/10/2019 l'istante ha inviato lettera di reclamo a Sky con cui lamentava che in data 19/09/2018 riscontrava la mancata visione di eventi calcistici su piattaforma Skygo. Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: i. Indennizzo per mancata visione eventi del 13/06/2019; ii. indennizzo per mancata risposta a pec

2. La posizione dell'operatore

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, neppure parzialmente, per i motivi che seguono. Occorre premettere che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste da Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Ebbene, nel caso di specie, l'istante, oltre a non aver allegato copia del contratto con Sky, ha formulato una richiesta estremamente generica, non supportata da alcun elemento probatorio, che non chiarisce quale evento o quali eventi non è stato possibile visionare e che nemmeno consente di individuare quando si

sarebbe verificato il disservizio lamentato. In particolare, giova evidenziare come nella lettera di reclamo, l'istante ha lamentato una tipologia di disservizio diverso rispetto a quello contestato in questa sede. Infatti, con la lettera di reclamo inviata all'operatore a mezzo pec in data 01/10/2019, l'istante lamentava che in data 19/09/2018 avrebbe riscontrato la mancata visione di eventi calcistici su piattaforma Skygo, mentre in questa sede lamenta la mancata visione eventi trasmessi in data 13/06/2019. Posta la confusione riguardo al disservizio lamentato, giova evidenziare che rispetto all'istanza fatta valere in questa sede manca l'allegazione del reclamo inoltrato all'operatore e che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore...qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente, che ha sostenuto di essere cliente Sky, non ha lamentato il disservizio al gestore, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto. Rispetto al disservizio relativo al 19/09/2018, lamentato con pec del 01/10/2019, si evidenzia che non è stata fornita alcuna prova relativa al malfunzionamento contestato né tantomeno all'esistenza di un rapporto giuridico intercorrente tra le parti: la pec di reclamo, infatti, non può essere ritenuta, se non supportata da ulteriori elementi, comprovante l'esistenza di un contratto. Per completezza, si richiama anche la giurisprudenza di questo Corecom (cfr. ad esempio la determina LAZIO/D/366/2015) in base alla quale la mancata visione di un singolo contenuto o la mancata erogazione dei contenuti afferenti ad un singolo pacchetto all'interno dell'abbonamento Sky non costituisce sospensione amministrativa del servizio ai sensi dell'art.5 della delibera n. 347/18/CONS né tantomeno interruzione del servizio ai sensi dell'art.6 della predetta delibera, poiché l'impostazione di tutta la normativa a presidio della tutela consumeristica, tutela il diritto dell'utenza alla fruizione del servizio unitariamente inteso (di comunicazione, voce o dati, o televisivo a pagamento). Anche per la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si rileva l'impossibilità di imputare all'operatore tale mancanza, quando non è chiaro né provato il fondamento non solo del reclamo, ma anche del rapporto intercorrente tra le medesime parti. In ogni caso, nonostante vi sia l'obbligo da parte dell'operatore di rispondere ai reclami presentati da parte dell'utente, anche e soprattutto in caso di rigetto, si ritiene che tali reclami debbano rispondere a determinati requisiti, tra cui l'attualità dell'interesse e la tempestività. È necessario cioè che l'interesse effettivo alla base del reclamo sia la risoluzione della problematica in oggetto nel più breve tempo possibile o il riconoscimento dell'indennizzo per il disservizio occorso, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede. In caso contrario si andrebbe a giustificare la presentazione di reclami tardivi, il cui unico scopo è quello di ottenere un ristoro

monetario “sostitutivo” di quello principale, giustificando perciò comportamenti atti ad abusare di un diritto, pur sempre garantito dal Regolamento ma per uno scopo diverso. Nel caso di specie, il reclamo risulta presentato in data 01/10/2019, cioè quando il disservizio risultava ormai stato risolto, essendo durato un solo giorno. Pertanto, si ritiene che le richieste di parte istante non possano essere accolte, in primo luogo perché l'utente non ha adempiuto al proprio onere probatorio, e comunque, in ogni caso, perché non rientrano tra le fattispecie indennizzabili previste dalla delibera 347/18/CONS. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza del sig. O. BXXX nei confronti di Sky Italia. 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.

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

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI