

DELIBERA N. 10/2022

**XXX/SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/481845/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 28/03/2022;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; **VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 09/12/2021 acquisita con protocollo n. XX del 09/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato in essere con il gestore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) già titolare di un contratto Sky, ha richiesto di aggiungere al pacchetto già in essere anche il Calcio;
- b) in un primo momento, l'operatore ha attivato, senza alcuna richiesta, il pacchetto Calcio a prezzo pieno e successivamente, dopo un secondo contatto con il servizio clienti, ha concordato l'attivazione del pacchetto stesso con una promozione, che prevedeva la gratuità per 18 mesi;
- c) il giorno successivo, il gestore lo ha contattato e, riferendo di un errore, ha comunicato l'impossibilità di attivare la promozione concordata il giorno precedente ed il pacchetto Calcio è stato disdetto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) copia della registrazione effettuata;
- II) attivazione del pacchetto Calcio, gratuitamente per 18 mesi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta a causa della sua genericità.

L'istante dichiara di aver registrato un Vocal Order, tuttavia non specifica nulla circa la data di detta registrazione, o il codice identificativo della persona del Call Center di Sky o altri elementi di circostanza atti a fornire elementi di verosimiglianza dell'asserito accordo. Oltre a ciò, non è stata versata agli atti del fascicolo alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di un'offerta Sky che preveda la possibilità di attivare il pacchetto Calcio usufruendo della gratuità per 18 mesi, né per la generalità degli utenti, né per persone che siano già clienti.

A questo proposito, rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.

276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, via XX – X X, nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 28 marzo 2022

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli