

**DELIBERA N. 125/2021/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx/Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)**

**(GU14/77651/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 29 novembre 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 modificato 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 02/02/2019 acquisita con protocollo n. 0044543 del 02/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), di seguito per brevità Sky, di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. xxxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di essere contrattualizzata con Sky “*sin dal 03/09/2015*” con un abbonamento che prevedeva il pacchetto “*TV+cinema+calcio*”. A seguito della mancata trasmissione delle partite della “*serie “B” ed anche diverse partite della serie “A”, [e]degli incontri internazionali*” reclamava al call center dell’operatore il quale riferiva “*che le partite di “calcio”, rientrano nel pacchetto SPORT, quindi escluso dal [suo] abbonamento*”.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato la sua richiesta economica nella somma di euro 2.080,00

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Sky, non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, alcuna memoria difensiva.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta come di seguito precisato.

Preliminarmente si rileva che, non avendo Sky contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente. Peraltro, occorre rilevare, con riferimento alla richiesta di cui in istanza, che, seppure riletta in ottica di *favor utentis*, in base al quale principio anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, l’essenziale esposizione dei fatti, non evidenzia se oggetto della domanda dell’istante debba intendersi la restituzione di somme eventualmente corrisposte a fronte dell’abbonamento sottoscritto, né una eventuale richiesta di cessazione del contratto attesa la sua modifica ritenuta non voluta, o se invece, l’istante abbia inteso chiedere un

risarcimento del danno, non riconoscibile in questa sede perché escluso dalle competenze dell'Autorità, a fronte del disagio subito.

Infatti, non può non rilevarsi come, nel caso di specie, l'istanza risulti eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Com'è noto, in base all'art. 2697 cc, "*chi vuol fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*".

In particolare, non è possibile individuare il rapporto intercorrente tra le medesime parti stante la mancata produzione del contratto, né quanto dichiarato dall'istante è supportato da un minimo corredo probatorio.

Si precisa inoltre che la stessa sostanziale genericità è da riferirsi all'affermazione dell'utente relativa al reclamo effettuato al *call center* dell'operatore, rispetto al quale non è stato riscontrato agli atti alcuna segnalazione tracciabile. Infatti, sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015) e la domanda dell'istante non può essere accolta.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxxx nei confronti di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.



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.

Firenze, 29 novembre 2021

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)