

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/339235/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T. Fxxx - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 dell’utente T. Fxxx, del 14/10/2020 acquisita con protocollo n. 0422526 del 14/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

- 1) La posizione dell’istante A seguito dell’udienza di conciliazione, convocata per il giorno 13/10/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/329587/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 14/10/2020, lamentando, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) (di seguito Sky Italia), quanto segue. L’Istante, abbonato privato al servizio televisivo a pagamento Sky Italia, riferisce che “Ho scelto l’attivazione dell’offerta dazn tramite il "fai da te" di sky, sono ormai 10 gg che non riesco a vedere il canale 209 di sky e sono da 10 gg che mando mail pec e spendo soldi per contattare il servizio clienti.”

lamentando di non riuscire a risolvere il problema. Ciò premesso l'Istante richiede Indennizzo di euro 200 a) per la mancata risposta ai reclami inoltrati via pec e b) per la tardiva risoluzione della problematica riscontrata Quantifica l'importo in euro 200,00

- 2) La posizione dell'operatore Sky Italia, che risulta assente in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, così come emerge dal relativo verbale, compare in sede di procedimento di definizione, depositando in atti la propria memoria, in data 27 novembre 2020, chiedendo di rigettare le richieste dell'istante come di seguito esposte "Il signor Fabrizio Tosoni, già cliente Sky, in data 14 settembre 2020 ha deciso – in completa autonomia accedendo tramite il sito di Sky alla sezione del Fai da te (all.1) - di aggiungere il canale lineare Dazn1 al proprio abbonamento. A causa di una anomalia di sistema l'attivazione del suddetto canale è avvenuta in data 25 settembre 2020 (all.2). Si segnala che, in pari data, la scrivente ha contattato il signor Tosoni che ha confermato l'avvenuta attivazione e la visione regolare del canale lineare Dazn1 (all.3). A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del signor Tosoni e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dallo stesso."
- 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, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. In ordine alla richiesta di cui al punto b) "per la tardiva risoluzione della problematica riscontrata", preliminarmente è necessario osservare che l'istante asserisce di non aver potuto visionare correttamente uno dei canali erogati da Sky Italia e, per ciò, di aver formulato plurimi reclami sia contattando telefonicamente Sky Italia sia inviando pec. Sul punto, giova rilevare come incombe a carico dell'istante, ai sensi dell'art. 2697 c.c., un sia pur minimo onere di allegazione che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. Di talché il procedimento configurerebbe gli estremi del rigetto in coerenza con 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). Difatti le predette affermazioni attoree non risultano riscontrabili, in quanto il medesimo utente si astiene dal depositare agli atti del procedimento copia delle comunicazioni via posta certificata. Quanto poi ai reclami telefonici, asseritamente effettuati, preme qui evidenziare come a ciascuno di essi venga attribuito dall'operatore un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul relativo stato di lavorazione, codici che, peraltro, rispetto alla fattispecie in esame, l'istante ha del tutto omissis di riportare. Infine agli atti non risulta l'allegazione della copia del contratto di abbonamento con Sky Italia. Senonché il convenuto operatore, comparso nel presente procedimento di definizione e depositando i propri scritti difensivi, non ha eccepito tale carenza probatoria ed ha riconosciuto il disservizio consistente nell'anomalia tecnica che, di fatto, impediva all'istante di attivare correttamente il servizio a pagamento, prestando, quindi, acquiescenza sia alla sussistenza di contratto di abbonamento intercorrente con l'istante sia il disservizio lamentato da quest'ultimo. Pertanto dall'istruttoria svolta risulta provato il ritardo di attivazione del servizio televisivo a pagamento dalla data del 14 settembre 2020 al 24 settembre 2022, risultando attivo il 25 settembre 2020, per un totale di undici giorni, trovando applicazione la fattispecie di cui all'Articolo 13 "Ipotesi specifiche" comma 4 del Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" che prevede che "Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito dal comma 3". In ordine alla richiesta di cui al punto a) "per la mancata risposta ai reclami inoltrati via pec", questa non può trovare accoglimento, e quindi deve essere rigettata, in quanto non risulta assolto l'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., già illustrato infra, non essendo depositato alcun reclamo a mezzo pec, o riferimento ad un codice identificativo attribuito dal servizio clienti della convenuta per apertura del del reclamo. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 14/10/2020, è tenuta a 1. quanto alla richiesta sub a), di non accogliere la richiesta dell'istante; quanto alla richiesta sub b), di pagare la somma di euro 33,00 (trentatre euro) ottenuta moltiplicando per undici giorni l'indennizzo di euro 3,00 pro die, a titolo di ritardo di attivazione del servizio di televisione a pagamento. 2. La società Sky Italia srl è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to