

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/368439/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M. Axxx - 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 M. Axxx, del 18/12/2020 acquisita con protocollo n. 0538518 del 18/12/2020

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/321615/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 18/12/2020, 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 “ha subito la sospensione della propria utenza da metà gennaio 2019 a fine agosto 2019. Ha provveduto con solerzia a contestare sia il disservizio sia la fatturazione emessa dal gestore, da ultimo con pec del 31.7.2020,

chiedendo altresì la regolarizzazione della propria posizione amministrativa e il rimborso delle somme non dovute”.

Ciò premesso l'Istante richiede - a) Indennizzo per sospensione del servizio b ) Indennizzo per mancata risposta ai reclami c) Storno insoluto d) Rimborso delle somme pagate e non dovute e) Indennizzi e costi vari come da delib. Agcom f) Spese di procedura Riporta i seguenti disservizi segnalati: 1) Contestazione fatture (Data reclamo: 20/02/2019); 2. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 17/01/2019, Data riscontro: Non risolto) 3. Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 17/01/2019, Data riattivazione: 30/08/2019) Non quantifica l'importo degli indennizzi e rimborsi in sede di deposito istanza. In sede di proposizione di memoria di risposta formula le richieste di storno totale degli insoluti; indennizzo ex art. 5 c. 1 delibera 347/18/CONS per illegittima sospensione amministrativa fra il 17/01/2019 e il 31/08/2019 pari a €1.695,00; indennizzo ex art. 5 c. 1 delibera 347/18/CONS per illegittima cessazione amministrativa tra il 31/08/2019 e il 02/09/2020, data di deposito dell'istanza di conciliazione, per ulteriori €2.760,00; indennizzo per mancato riscontro a reclamo; riconoscimento delle spese sostenute per la controversia.

- 2) La posizione dell'operatore: Sky Italia, depositando le proprie memorie difensive, contesta le richieste dell'istante, asserendo “la sospensione del servizio a far data dal 17 gennaio 2019 per morosità e, di conseguenza, il contratto è stato risolto per inadempimento a causa del mancato pagamento del canone di abbonamento relativo alle fatture per il periodo dal novembre 2017 al dicembre 2018 per un totale pari ad euro 1.403,36 oltre interessi. Non corrisponde al vero che il servizio sarebbe stato sospeso sino a fine agosto, come invece riferito dall'utente. E ciò è tanto più vero considerando che il sig. Meiani ha restituito tutti i materiali di proprietà Sky il 29 maggio 2019, il che dimostra come l'utente fosse pienamente a conoscenza della avvenuta risoluzione del contratto. Del resto lo storno di quanto ancora dovuto dal signor Meiani a Sky rientra tra le richieste avanzate nella presente procedura, nonostante il credito vantato dall'operatore non abbia nulla a che fare con l'arco di tempo (gennaio 2019-agosto 2019) oggetto della presente doglianza. Nè potrà trovare accoglimento la richiesta di vedersi rimborsare somme pagate e non dovute, atteso che, per tutto quanto sopra esposto, non ve ne sono. Quanto al reclamo del 31 luglio 2020 menzionato dall'istante, si rileva come lo stesso sia stato proposto ad oltre un anno dalla cessazione del contratto per morosità, quindi ben oltre i termini di legge per reclamare e comunque a contratto già cessato. Pertanto, si ritiene che nulla spetti all'istante. Quanto alle spese di procedura si rileva che l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione che si è tenuta in data 13/10/2020 (UG/321615/2020). Per tutto quanto sopra detto ed argomentato, si chiede che tutte le domande svolte da parte istante vengano disattese e rigettate, perchè infondate in fatto e diritto”. ”
- 3) Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Ai fini della motivazione pare opportuno evidenziare la cronica assenza di elementi utili a definire il perimetro probatorio della vicenda. Tale circostanza induce a ritenere solo parzialmente accoglibili le richieste formulate dall'odierno attore. Non può non osservarsi, infatti, che l'Istante manca di allegare almeno un documento che attesti la vigenza di un rapporto di abbonamento ai servizi televisivi con la convenuta Sky Italia, di talchè risulterebbe privo di legittimazione attiva nel procedimento. Senonché è la medesima convenuta, che con la propria difesa, riconosce il rapporto contrattuale con l'utente e che permette di ritenerne provata la legittimazione. Ciò chiarito e proseguendo nel merito delle doglianze dell'utente, nessun reclamo viene da questi allegato a supporto delle proprie deduzioni circa la sospensione del servizio. L'attore allega copia di istanza di adozione di un provvedimento temporaneo con riferimento alla controversia in essere con la società Sky Italia ed al relativo procedimento avviato con istanza Procedimento N. GU5/71771/2019 nel Procedimento in corso: N UG/63538/2019 del 03/01/2019 e protocollo N. 0001307. Trattasi di documento limitato all'alveo del tentativo di conciliazione ai sensi del Regolamento di procedura, e quindi esterno ed estraneo al presente procedimento, privo di capacità probatoria in questa sede dandosi che l'Istante non produce il conseguente provvedimento adottato. Inoltre il documento in questione non assume la veste di reclamo la cui mancata risposta è indennizzabile ai sensi del Regolamento Ciononostante deve osservarsi che il convenuto soccorre l'attore doglianza dando prova della predetta sospensione, quanto meno per il giorno 17 gennaio 2019, come si evince dallo scritto difensivo depositato. Pertanto vi è certezza che il giorno 17 gennaio 2019 il servizio è stato sospeso, e nessuna allegazione ulteriore consente di attestare la legittimità del provvedimento di sospensione in mancanza di preavviso. Pertanto è applicabile l'indennizzo di euro 3,00 per tale giorno. Ma oltre a ciò non si può

procedere, per evidente impossibilità del giudicante di pervenire alla data “ad quem” tale sospensione abbia spiegato i suoi effetti “contra legem”. La narrativa della convenuta, infatti, si limita a riportare la data di riconsegna degli apparati in possesso dell'Istante ma nulla dice in ordine alla data di cessazione del contratto. Dall'altro lato, l'Istante non allega alcun documento che dia significato contrattuale, in questa sede, alla data del 31 agosto 2019 che resta confinata, pertanto, nell'alveo della mera narrativa di parte sfornita dell'onere probatorio posto a proprio carico. Resta quindi indefinibile e non supportato da allegazioni l'eventuale ulteriore periodo di sospensione. Null'altro può decidersi stante, da un lato il principio processualcivilistico di non contestazione, in base al quale è provata la illegittima sospensione del giorno 17/01/2019, dall'altro l'assenza di documenti comprovanti la durata della sospensione. Oltre a ciò nulla vi è più che possa suffragare le posizioni dell'istante. Infatti la PEC inviata da A.E.C.I. LAZIO a Sky Italia il successivo 31 luglio 2020, così come attestato dalla ricevuta di consegna, in nome e per conto dell'istante, appare generica, sia nell'indicazione temporale dei disservizi sia nella quantificazioni dei medesimi, al punto da non potersi ritenere adeguata alla funzione né di reclamo né di diffida. 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 talchè non può che configurarsi il rigetto delle ulteriori richieste 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). Pertanto in ordine alle richieste di cui ai punti b), c), d) queste non possono essere accolte “stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio” (Delibera Agcom n. 161/16/CIR.). In ordine alla richiesta di cui al punto e) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta tenuto conto del comportamento delle parti ed in considerazione del fatto che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che, in ogni caso, non risulta al fascicolo alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate. Ogni ulteriore richiesta dell'istante, formulata solo in sede di memoria di replica, non può trovare ingresso nel presente procedimento, per espressa previsione di cui al Regolamento di procedura, in quanto formulata successivamente all'espirato tentativo di conciliazione.

## DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in accoglimento dell'istanza del 18/12/2020, è tenuta a 1. quanto alla richiesta sub a), di pagare la somma di euro 3,00 (tre euro), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio per il giorno 17 gennaio 2019. 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