

DELIBERA N. 71/20

**XXXX XXXX / SKY ITALIA
(GU14/181296/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 30/09/2019 acquisita con protocollo n. 0412206 del 30/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 30 settembre 2019, il sig. XXXX XXXX lamenta la mancata visione sulla piattaforma Sky Go dell'evento "Skycraper" trasmesso dal canale Sky Cinema Uno in data 20.04.2019 alle ore 21.15. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Indennizzo per mancata visione eventi del 20.04.2019 sulla piattaforma Sky Go; - Indennizzo per mancata risposta a pec; l'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, neppure parzialmente, per le motivazioni che seguono. Parte istante lamenta la mancata visione sulla piattaforma Sky Go di un evento del 20.04.2019. Dichiarò inoltre di aver inoltrato un reclamo relativo a tale disservizio con una pec datata 27.05.2019. Tuttavia nessuna documentazione idonea a provare quanto contestato è stata prodotta dall'utente. Nel caso di specie infatti, non è stata fornita alcuna prova relativa alla mancata visione 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. In ogni caso, si richiama la giurisprudenza del Corecom del Lazio, cui anche questo Corecom si allinea (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, come nel caso di specie, 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 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". Nel caso di specie, si ritiene che parte istante non abbia adempiuto al proprio onere probatorio.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

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 ulteriore danno subito.

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.

Milano, 29 aprile 2020

IL PRESIDENTE