

DELIBERA N. 73/20

**XXX XXX / SKY ITALIA
(GU14/173985/2019)**

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 XXX XXX del 14/09/2019 acquisita con protocollo n. 0388643 del 14/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 14 settembre 2019, la sig.ra XXX XXX lamenta l'interruzione della visione degli eventi del 13/06/2019, in quanto sullo schermo del televisore compariva un messaggio di colore blu che impossibilitava la visione di diversi contenuti, oltre all'impossibilità di accedere alla sezione FAI DA TE, dichiarando di aver contestato il tutto a mezzo pec in data 27/06/2019. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Indennizzo per mancata visione contenuti del 13/06/2019; - 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, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. Parte istante lamenta la mancata visione di diversi contenuti verificatasi in data 13.06.2019. Tuttavia nessuna documentazione idonea a provare quanto contestato è stata prodotta da parte istante, sia con riferimento all'esistenza di un rapporto contrattuale tra le parti, sia in relazione al lamentato malfunzionamento: la pec di reclamo, infatti, non può essere ritenuta, se non supportata da ulteriori elementi, comprovante l'esistenza di un contratto, nè tantomeno di un disservizio subito. Poiché 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", si ritiene che, nel caso di specie, parte istante non abbia adempiuto al proprio onere probatorio. Allo stesso modo, non è nemmeno possibile imputare all'operatore la mancata risposta ad un reclamo, quando non è chiaro nè provato il fondamento non solo del reclamo, ma anche del rapporto intercorrente tra le medesime parti. Pertanto, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere respinta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX 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