

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.431
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visti gli artt. 1218 c.c., 2697 c.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR e Corecom Emilia-Romagna n. 315/18;

Visto lo "*Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome*";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni*” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2751);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 06/12/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, a seguito della trasmissione (prot. n. AL/2018/36098 del 07.06.2018) del verbale del 07.06.2018 di esito negativo del tentativo di conciliazione per mancata adesione dell’operatore all’udienza, che era stata convocata per il 12.06.2018 e non si è svolta proprio per mancata adesione comunicata dall’operatore, ha presentato istanza di definizione in data 11.06.2018 (prot. n. AL/2018/36452 del 11.06.2018) lamentando nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky) la ritardata attivazione del servizio e l’illegittima fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di dicembre 2017 aderiva alla proposta contrattuale di Sky per il servizio “Sky Q”, con attivazione prevista entro il 20 gennaio 2018;
- benché l’offerta che gli era stata prospettata prevedesse un costo di soli 4,00 euro in più rispetto al costo dell’abbonamento già in essere, l’operatore applicava una tariffa più alta;
- a fronte della descritta situazione in data 06.03.2018 avanzava reclamo nei confronti di Sky e inoltrava all’intestato Corecom rituale istanza di conciliazione;
- in conseguenza della mancata adesione di Sky all’udienza di conciliazione presentava istanza di definizione, riservandosi – come indicato nel formulario GU14 – di verificare la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fatturazione emessa dall'operatore e di depositare presso codesto Ufficio documentazione integrativa utile a chiarire le circostanze della presente controversia;

- all'udienza di discussione, non compariva.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
- 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Sky, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e/o repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e) del Regolamento, nonché della convocazione dell'udienza di discussione ai sensi dell'art. 16, c. 4 del Regolamento (prot. n. AL/2018/45143 del 26.07.2018), non ha provveduto all'invio di alcuna memoria difensiva e non ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare preme rilevare quanto segue. Le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione non appaiono identiche, atteso che la questione relativa all'asserita difformità tariffaria è stata avanzata per la prima volta con il GU14 e che le domande formulate in prima istanza (*i. e.* storno dei canoni relativi al precedente abbonamento, storno delle penali a seguito di disdetta e blocco della fatturazione) non coincidono con quelle sopra riportate (sul punto si vedano le Linee Guida Agcom, di cui alla delibera 276/13/CONS, III.1.2). In considerazione, tuttavia, del fatto che per la questione oggi per la prima volta in discussione, relativa appunto alla difforme tariffazione, l'istante non ha qui avanzato alcuna specifica domanda e che la questione inerente l'asserita ritardata attivazione è stata oggetto anche dell'istanza di conciliazione, si ritiene di poter trattare comunque nel merito la domanda sub 1). In proposito si rammenta che la fattispecie della ritardata attivazione rientra fra quelle per le quali la normativa prevede il c.d. indennizzo automatico ad opera dell'operatore e per le quali, quindi, nulla osta all'intestato Corecom di pronunciarsi comunque, a prescindere dal fatto che l'utente abbia proposto in merito



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

specifica domanda (sul punto si vedano ancora le Linee Guida Agcom, di cui alla delibera 276/13/CONS, III.1.2). Diversamente si ritiene di dover dichiarare l'inammissibilità della domanda avanzata sub 2), in ragione del fatto che la stessa costituisce un ampliamento della materia del contendere ad una nuova questione, quella della mancata risposta al reclamo, non già oggetto della domanda di conciliazione, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa di cui all'art. 14 del Regolamento.

- b) Nel merito della domanda sub 1), all'esito dell'istruttoria condotta è di tutta evidenza la totale assenza di documentazione a supporto delle doglianze addotte da parte istante, la quale non ha prodotto alcuna prova né di quanto asserito e descritto – peraltro del tutto genericamente - né della responsabilità dell'operatore. Va ricordato infatti che, per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto o non provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle sopra citate Linee Guida Agcom); d'altro canto è da porre in rilievo come sull'utente incomba in ogni caso l'onere probatorio in ordine ai fatti oggetto di doglianza (art. 2697 c.c.), onere che nel caso di specie non è stato assolto. A norma dell'articolo 2697 c.c. grava infatti su chi intende far valere in giudizio un diritto (utente) l'onere di provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e dell'esecuzione del contratto. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante mancando, come detto, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto affermato e di quanto richiesto e non sussistendo, in particolare, alcun tracciamento di reclami o segnalazioni eventualmente inoltrati all'operatore per rappresentare le problematiche che si stavano verificando. L'unico documento riferibile a un "reclamo" presente in atti è, infatti, quello datato 06.03.2018 di cui si dirà al punto che segue, mentre nella parte fattuale dell'istanza manca anche solo l'indicazione delle segnalazioni, rivolte per iscritto o anche telefonicamente all'operatore, che appaiono indispensabili ai fini della risoluzione della controversia. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (in proposito v. ex multis delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema. Nel caso di specie si deve evidenziare come l'utente abbia omesso di dare riscontro della condotta assunta al fine di segnalare l'assenza del servizio al gestore e di metterlo nella condizione così di intervenire e risolvere la problematica e/o dare conto degli eventuali impedimenti all'esecuzione dell'attivazione promessa. In assenza, la responsabilità non può ricadere sul gestore. Ai fini della valutazione della richiesta sub 1) non può non rilevarsi anche la genericità con cui la stessa è stata formulata. Sotto quest'ultimo profilo, l'allegato ritardo nell'attivazione del servizio, per il quale l'istate chiede la corresponsione di un indennizzo, non trova infatti una rappresentazione e descrizione sufficientemente chiare all'interno della domanda di definizione presentata dall'utente così da non consentire alcuna valutazione nel merito. In particolare, nel caso in esame – fermo restando che il richiamo alla precedente istanza di conciliazione risulta ammissibile unicamente con riguardo alla parte fattuale e non alle richieste – una più puntuale ricostruzione della vicenda contrattuale sottesa all'odierna controversia risulta possibile *per relationem* con l'istanza di conciliazione presentata dall'utente tramite formulario UG, dallo stesso richiamato. Nel formulario UG si legge che la proposta contrattuale del dicembre 2017, cui l'utente aveva aderito telefonicamente, prevedeva la consegna del nuovo decoder “Sky Q” entro la data del 20.01.2018. L'utente riferisce che l'operatore, dapprima a fine gennaio tramite e-mail (di cui, però, non fornisce copia) e quindi in febbraio tramite servizio clienti, gli comunicava lo slittamento della consegna, inizialmente prevista per febbraio e poi per fine marzo. L'utente rappresenta, in particolare, di essere stato contattato dal servizio clienti per verificare se il tecnico si fosse presentato per l'installazione e se il servizio fosse stato attivato, ma non indica né le date dei citati contatti né qualsivoglia altra informazione al riguardo, utile a delimitare l'arco temporale di riferimento ai fini di una



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

valutazione ed eventuale quantificazione dell'indennizzo domandato. Tutto ciò premesso, sulla scorta del summenzionato inquadramento, della rilevata genericità della domanda e dell'assenza dei riscontri probatori indicati, la domanda sub 1) deve essere respinta.

- c) La richiesta sub 2) non può essere accolta per le ragioni di rito già esposte al punto a). *Ad abundantiam* si rileva che, nel formulare la richiesta di indennizzo in esame, l'utente fa riferimento alla comunicazione inviata a Sky a mezzo pec in data 06.03.2018, con la quale avvisava l'operatore di aver già provveduto a depositare presso l'intestato Corecom la domanda di conciliazione, e non ad una contestazione mossa in relazione ai fatti di cui si controverte, concomitante al verificarsi degli stessi e prodromica rispetto ad ogni azione di tutela presso le sedi competenti. La predetta comunicazione non è pertanto riconducibile alla nozione di reclamo prevista dalla normativa (art. 1, c. 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP, all. A), che lo definisce come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata", la cui funzione è propriamente quella di mettere tempestivamente il gestore nella condizione di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione, prima dell'instaurarsi di una controversia.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Firmato digitalmente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

Il Presidente
Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390
email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom