



DELIBERA N. 73  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX / Sky Italia (GU14/48409/2018)

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 comunicazioni elettroniche”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 22/11/2018 acquisita con protocollo N. 0201756 del 22/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22.11.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta, invece, in data 25.09.2018), quanto segue. In data 07/05/2017 conclude un contratto SKY/FASTWEB (era già cliente SKY). Per la linea voce/adsl è attivata una nuova utenza (XXXXXXXX212) il 07/05/2017, che tuttavia non funziona. Contatta subito il call center FASTWEB per segnalare il disservizio, senza ottenere riscontri. Dopo 12 gg. invia a Fastweb tramite raccomandata AR richiesta di recesso contrattuale. Evidenzia di avere sempre pagato le fatture a SKY stornando gli importi relativi a Fastweb. Tali fatture tuttavia venivano calcolate da SKY come pagamenti parziali di ogni singola fattura SKY/FASTWEB, creando così insoluti anche rispetto agli importi dovuti a SKY. Riceve pertanto una comunicazione da parte di SKY che lo informa che il servizio non può più essere fornito a causa appunto degli insoluti maturati. Ed infatti SKY dal 16/08/2018 non fornisce più il servizio, nonostante la chiusura del contratto avvenga a fine Agosto 2018 (per disdetta). In Conciliazione viene raggiunto un accordo solo con Fastweb. SKY non compare in udienza. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1. chiusura contrattuale senza costi e ritiro di eventuali pratiche di riscossione credito 2. storno di eventuali fatture insolute 3. indennizzo per i giorni di sospensione totale del servizio dal 16/08/2018 al 31/08/2018 4. indennizzo per mancate risposte ai reclami 5. rimborso per spese di procedura 6. indennizzo per tutti i disagi sofferti, i danni e i costi sostenuti, ai sensi delle norme in vigore.

### **2. La posizione dell'operatore**

Sky non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

### **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. Le richieste di cui ai punti 1), 2) e 3) possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili. L'istante riferisce di avere ricevuto da Sky comunicazione di sospensione totale del servizio per asserita morosità, ragione per la quale chiede la chiusura contrattuale, lo storno di eventuali fatture insolute e un indennizzo per i giorni di sospensione. Tale comunicazione tuttavia non risulta essere stata prodotta in atti dall'istante. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale si limita a produrre richiesta a Sky di disdetta contrattuale, circostanza tale da non consentire in questa sede una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Mancando dunque qualunque tipo di documentazione idonea a supportare quanto affermato e richiesto, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015), le suddette richieste, tutte riconducibili alla stessa situazione, ovvero la asserita e non provata sospensione del servizio, non possono essere accolte. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta. Risulta infatti agli atti reclamo in data 29.03.2018, vertente sui disservizi ricevuti da Fastweb/Sky, regolarmente riscontrato da Fastweb in data 24.04.2018. Non risultano agli atti altri reclami inoltrati e rimasti inevasi. La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta, stante l'esito della presente vertenza. La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta. Trattasi infatti, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni, come tale non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti (art. 20, comma 5, nuovo Regolamento AGCOM di procedura).

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di SkY Italia per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento. Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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.

Bologna, 11 marzo 2019

IL PRESIDENTE  
Dott. Stefano Cuppi