

**DELIBERA N 102/2020
XXX / SKY ITALIA
(GU14/174999/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia - Romagna del 18/06/2020;

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;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;
- n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;
- n. 339/18/CONS, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb*”;
- n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

- n. 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA l’istanza di XXX del 17/09/2019, acquisita con protocollo n. 0392108 del 17/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 13/09/2019, cui l’operatore non ha aderito, la parte ha presentato istanza di definizione in data 17/09/2019 (GU14/174999/2019). L’utente, cliente dell’operatore Sky Italia da dieci anni (di seguito, Sky), lamenta disservizi relativi alla mancata visualizzazione degli eventi di Champion League sulla piattaforma SKY GO. La parte, dichiara di avere avanzato reclamo al gestore in data 19/09/2018 e che lo stesso, in data 20/09/2018 comunicava la presenza di tale disservizio che si verificava sulla piattaforma. In data 08/07/2019 il difensore dell’utente inviava pec al gestore, contestando la presenza dei riferiti disservizi a) Indennizzo per mancata visione degli eventi; b) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all’udienza, né depositava documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e non meritano accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario rilevare che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell’operatore, l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. In merito, in base ai principi generali sull’onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Altresì, ai sensi dell’art. 2697, comma 1, c.c. “chi vuole fare valere un diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Occorre precisare che ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l’utente è onerato di uno specifico obbligo di

allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che in tale procedimento, appaiono del tutto generici ed indeterminati, circa i riferimenti delle segnalazioni sul lamentato disservizio. Sul punto, l'utente si è limitato a dichiarare, sia nell'istanza di definizione, sia nell'unico reclamo formale inviato a SKY (pec del difensore del 08/07/2019) di avere segnalato il disservizio in data 19/09/2018 e che in data 20/09/2018, l'operatore comunicava la presenza del disservizio che si verificava sulla piattaforma SKY GO, senza tuttavia fornire alcun riferimento temporale o di numero di pratica assegnato che ne consenta il tracciamento sui sistemi dell'assistenza clienti, secondo quanto previsto dalla regolamentazione in tema di reclami o segnalazioni (Regolamento delibera n. 179/03/CSP). Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale di segnalazione e/o reclamo di disservizio che la parte dichiara avere avanzato in data 19/09/2018 e né tantomeno risulta l'asserito e non comprovato riscontro dell'operatore, ma solo la pec di reclamo inviata dal proprio difensore, in data 08/07/2019, peraltro anch'essa generica ed indeterminata con riferimento al contesto temporale e ad altri elementi utili alla ricostruzione della vertenza. Giova rilevare che quello della segnalazione del disservizio, nei termini previsti dal contratto o dalla Carta dei Servizi competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento, posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento /inadempimento ed adoperarsi per la risoluzione. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza AGCOM sul punto (cfr. delibera n. 69/11/CIR) che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di avere inoltrato all'operatore, nei termini previsti dal contratto o dalla Carta dei Servizi, un reclamo in merito atteso che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione. Mancando qualunque tipo di documentazione idonea a supportare quanto affermato e richiesto, indispensabile ai fini della risoluzione della controversia (Corecom FVG n. 27/2017 e 30/2015), le richieste appaiono generiche ed indeterminate ed entrambe riconducibili alla stessa situazione, ovverosia l'asserito e non comprovato disservizio e pertanto, poiché non consentono di procedere ad alcuna verifica, le stesse non meritano accoglimento.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia, per le motivazioni di cui in premessa.

E' 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.

Bologna, 18/06/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

3_/19/CIR