

DELIBERA N. 117/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/170066/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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 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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

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 06/09/2019 acquisita con protocollo n. 0376036 del 06/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 02/08/2019, cui l'operatore non ha aderito, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 06/09/2019, come specificato in premessa. L'utente lamenta che la società Sky Italia (di seguito, Sky), nella prima fattura, difformemente dalle condizioni contrattuali pattuite, in data 17 maggio 2019, applicava l'abbonamento pieno, per un ammontare pari ad euro 25,00, con la promessa che la riferita somma sarebbe stata stornata nel successivo mese di giugno, circostanza non avvenuta. In base a tali premesse, la parte ha richiesto un indennizzo pari ad euro 100,00 per il tempo perso a causa delle continue segnalazioni ai call center e delle numerose mail inoltrate all'operatore, rimaste senza alcun riscontro.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky, pur regolarmente convocata non compariva all'udienza di discussione, e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere rigettata come di seguito precisato, rilevando preliminarmente che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento da parte del gestore, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. L'utente ha lamentato una fatturazione ingiustificata in quanto difforme dalle condizioni contrattuali pattuite, omettendo di allegare il contratto stipulato, la fattura oggetto di lamenta, le singole voci contestate e i reclami avanzati. Infatti, la parte, avrebbe dovuto depositare i fatti e i documenti posti a fondamento della propria pretesa, come sopra individuati, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., dimostrare la regolarità della fatturazione. Sul punto, 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. 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 come sopra evidenziato, sono carenti. Pertanto, l'istanza risulta generica ed indeterminata e non consente a questa Autorità la verifica di quanto contestato. Ulteriormente, in merito, si richiama, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione. Altresì, sul punto, giova ricordare quanto ha

stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore. Circa la richiesta di indennizzo per il tempo perso contattare continuamente i call center e a inviare numerose mail di reclamo, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che il risarcimento di tal danni esula dalle competenze del Corecom, così come definite dall'art. 20, comma 4 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, non può che discendere il rigetto dell'istanza avanzata.

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.

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

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, 16/07/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi