

DELIBERA N. 13/2020

**XXX/ SKY ITALIA
(GU14/92949/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria dell'11/02/2020;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 06/03/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 06/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

l'istante, con riferimento al contratto cod. cliente n. XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) vi è stato un ritardo nell'attivazione del servizio;
- b) è stato inviato, per questo, un reclamo via pec nel marzo 2018, rimasto senza risposta;
- c) la parabola è stata installata al di fuori della proprietà;
- d) altro reclamo è stato inviato nel settembre 2018, ugualmente rimasto privo di risposta;
- e) ricevev dall'operatore solamente mail con cui si chiedeva di valutare l'assistenza ricevuta. In base a tali premesse, l'istante chiede:
 - 1) indennizzo per mancata risposta al reclamo, mancata assistenza, mancata disdetta, ritardo nell'attivazione, ritardo nell'appuntamento dell'installatore, per aver posizionato la parabola esternamente alla proprietà, valutazione della cessazione del contratto senza costi né penali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i seguenti motivi.

L'istante lamenta sia la mancata attivazione del contratto, che la mancata gestione del recesso, tuttavia omette di versare agli atti del fascicolo la copia del contratto che dichiara di aver concluso.

Nella pec del 23 marzo 2018 l'istante dichiara di aver effettuato, il giorno precedente, la richiesta di attivazione di un contratto online e chiede contestualmente l'annullamento del contratto.

Al di là del fatto che la richiesta di annullamento testimonia il venir meno dell'interesse all'attivazione del servizio, si evidenzia, in via principale, che l'istante

dichiara di aver chiesto l'attivazione del servizio compilando una richiesta online, tuttavia non produce alcuna documentazione atta a dimostrare quanto dichiarato.

Come noto, in base alle le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che, non essendo stata fornita la prova della conclusione del contratto, fonte di tutte le obbligazioni nei confronti dell'utente, le richieste dell'istante non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, XXX – XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra riportati. Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 11 febbraio 2020

IL PRESIDENTE