

**DELIBERA N. 41/2021**

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/363598/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 14/07/2021;

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 modificata 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. 353/19/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 07/12/2020 acquisita con protocollo n. XX del 07/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a fronte di iniziali addebiti coerenti con quanto pattuito, negli ultimi anni gli importi sono aumentati ingiustificatamente;
- b) il 1 settembre ha esercitato il diritto di recesso, anticipatamente rispetto alla scadenza del contratto, intimando il rimborso di quanto corrisposto in esubero e chiedendo un indennizzo per i disagi subiti;
- c) i pagamenti infatti sono stati eseguiti al solo scopo di evitare pregiudizi, senza alcun riconoscimento di debito.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto corrisposto in eccesso rispetto alle condizioni tariffarie pattuite;
- II) annullamento della fatturazione in emissione con regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa;
- III) indennizzo per i disagi subiti.

Successivamente all'avvio del procedimento del 22 dicembre 2020, e precisamente il 25 febbraio 2021, l'istante ha prodotto ulteriori scritti difensivi ed allegati.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi, né ha partecipato all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "note autorizzate" il 25 febbraio 2021, non avendo le stesse



le caratteristiche delle memorie di replica, come disciplinate dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento. In primo luogo si evidenzia infatti che, non essendo stati prodotti scritti difensivi da parte del gestore, non sussiste in realtà alcuna memoria cui replicare. In secondo luogo va poi rilevato che la documentazione prodotta era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente, approntare una adeguata difesa ed avanzare eventuali proposte per addivenire ad una composizione bonaria della controversia.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta in quanto generica: l'istante, infatti, in sede di formulario GU14, non ha depositato né il contratto sottoscritto, corredato della relativa offerta commerciale e piano tariffario, né alcuna altra documentazione da cui desumere gli importi pattuiti e quelli effettivamente corrisposti, e nemmeno ha semplicemente dichiarato le somme che riteneva dovute e quelle, invece, effettivamente addebitate.

Alla luce di quanto sopra, deve quindi rilevarsi che il sig. XXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, e, all'atto dell'istanza, ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui 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 la domanda nei confronti di Sky non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, via XX, 3 – XX Perugia, nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 14 luglio 2021

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli