



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 73 /2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE CARLO XXXXXX C/  
SKY ITALIA SRL

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

**DELIBERA N. 73 /2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE CARLO XXXXXX C/ SKY ITALIA SRL  
(prot. n. 12556/C del 16.11.2015)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 19.12.2016;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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*”;

VISTE l’istanza dell’utente De Carlo Xxxxxx presentata in data 16/11/2015, prot. n. 12556/C contro SKY ITALIA SRL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

Il Sig. De Carlo Xxxxxx, intestatario dell'abbonamento n. 20045819 con l'operatore Sky Italia srl, ha introdotto il presente procedimento contestando la sospensione del servizio dal mese di giugno sino al mese di agosto 2015.

Per effetto del disagio patito, l'istante chiede il rimborso dei canoni di giugno, luglio e agosto. L'istante non ha aderito all'udienza di discussione né ha depositato memorie.

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

Sky Italia srl, non ha preso parte né all'udienza di conciliazione, né a quella di definizione né ha depositato memorie nel corso dell'istruttoria.

### **3. Motivazioni della decisione**

La domanda del Sig. De Carlo Xxxxx è infondata per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie.

#### *Nel merito*

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla sospensione del servizio in abbonamento.

L'utente deduce in modo generico una indebita sospensione del servizio senza precisare il periodo in cui si sarebbe verificato né le azioni intraprese al riguardo.

Più precisamente, nella descrizione dei fatti si parla genericamente di sospensione del servizio nei mesi di giugno, luglio e agosto.

Anche a voler riconoscere la misura compensativa, sarebbe difficile la quantificazione della stessa considerando che il calcolo si esegue con riferimento ai giorni di effettiva sospensione e non genericamente con riguardo ai mesi.

Pertanto, in merito alla presente fattispecie, principio cardine da seguire e tenere in considerazione al fine della ripartizione dell'onere della prova, è quello sancito dall'art. 2697 c.c. secondo cui *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”* e tale onere, in base agli atti di causa, si ritiene che non sia stato assolto dal Sig. De Carlo Xxxxxx.

Ma vi è di più.

In tre mesi di sospensione del servizio, l'istante non ha mai elevato formale reclamo.

Come è noto, il reclamo rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

Dalla descrizione dei fatti acquisita agli atti, sembra che l'istante abbia preferito il trascorrere del tempo rispetto alla segnalazione del disservizio, mentre, è evidente che in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione.

L'importanza che assume il reclamo nell'ambito della disciplina delle controversie tra utenti ed operatori è data anche dalla predisposizione di una specifica fattispecie di indennizzo che sanziona il mancato riscontro allo stesso.

Sul punto, da ultimo, l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *“l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.”*

In definitiva, in assenza di riferimenti forniti dall'utente, l'impossibilità di accertare l'an, il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del disservizio lamentato, non consente una valutazione adeguata.

A fronte, pertanto, di un'istanza generica e approssimativa dell'utente, deve concludersi per il rigetto dell'istanza.

Infine, sulle spese di procedura, nonostante il rigetto dell'istanza, appare equo liquidare in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Reg. adottati con Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 da porsi a carico di Sky Italia, tenuto conto dell'assenza dell'operatore all'esperimento del tentativo di conciliazione.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

#### **Delibera**

La società Sky Italia srl, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante Euro 50,00 (cinquanta virgola zero) per le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È 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.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia