

**DELIBERA DL/39/19/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**M. G. BRACCI/ SKY ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/776/2016)**

**IL COMMISSARIO**

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTA l’istanza dell’utente M.G. Bracci;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Sky Italia XXX la mancanza di riscontro alle doglianze inoltrate per il tramite del servizio clienti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a) Ad aprile 2016 attivava il servizio SKY /FASTWEB
- b) Da subito la linea FASTWEB non funzionava e presentava regolare disdetta;

- c) Chiedeva al servizio clienti SKY di proseguire il contratto solo con sky e pagare solo la relativa quota;
- d) Gli operatori SKY comunicavano che la fatturazione era unica;
- e) Chiedeva più volte al servizio clienti SKY di poter regolarizzare la posizione con SKY senza ricevere riscontro;
- f) In conseguenza del mancato pagamento il servizio SKY veniva interrotto.

Su quanto assunto ha chiesto l'azzeramento della posizione debitoria nei confronti di SKY.

All'udienza di conciliazione del 28.9.2016 l'istante raggiungeva un accordo con FASTWEB.

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

L'operatore Sky non si presentava all'udienza di conciliazione né, tantomeno, si costituiva nel procedimento di definizione

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

La domanda non può essere accolta.

L'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all'istruzione.

La scarsa documentazione allegata non consente, infatti, di conferire certezza sull'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede lo storno dell'insoluto. In particolare la mancanza di un valido reclamo inviato al gestore per contestare il disservizio conseguente all'inadempimento oltre alla mancata allegazione delle fatture non permette di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine alle richieste avanzate.

Alcun reclamo, infatti, sul punto è stato allegato dall'istante.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Spettava all'utente, pertanto, contestare per iscritto le fatture evidenziando l'inadempimento del gestore sul punto.

Non risultando quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*", la domanda dell'utente viene rigettata nel merito in forza del mancato adempimento dell'onere probatorio sull'istante incombente.

#### **4. Sulle spese del procedimento**

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, che ha visto, da parte dell'utente, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate e, da parte del gestore, la totale assenza al procedimento, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL COMMISSARIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. "Rigetta l'istanza della sig.ra M. G. Bracci nei confronti della società SKY ITALIA XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura."

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

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Dirigente

Vincenzo Ialongo