DELIBERA DL/40/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
U. SALEMME / SKY ITALIA XXX
(LAZIO/D/600/2016)

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 U. Salemme;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentata istanza di definizione nei confronti di SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità “SKY”), nella quale rappresentava quanto segue: *“A ottobre 2015 sottoscriveva contratto Home Pack presso Centro Autorizzato. A novembre 2015 riceveva a mezzo web prima fattura in cui denotava l’addebito dell’importo € 118,99. Immediatamente contattava il call center per avere chiarimenti in merito e veniva a conoscenza che tale importo era dovuto per l’intervento del tecnico per l’installazione del Multiswitch ai fini di poter godere del servizio HD e altro. A nulla*

sono valse le proprie recriminazioni in merito al fatto che nel contratto sottoscritto non era previsto un costo del genere ai fini di poter usufruire del servizio HD. L'operatore SKY interpellato aggiungeva che bisognava pagare e basta. All'udienza di conciliazione SKY non si presentava, costringendo il ricorrente all'inoltro della presente istanza di definizione".

Chiedeva quindi al gestore:

- i. il rimborso parziale della fattura (doc. di riepilogo) n. 915241983;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. indennizzi vari e costi vari;
- iv. rimborso costi spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore SKY

Il gestore SKY non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D3209 del 23.8.2016, notificato all'operatore in pari data.

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.

L'istante chiede la restituzione della somma di € 118,99 addebitata per l'intervento di installazione dell'apparato Multiswitch.

Ai fini della disamina della questione dedotta in giudizio, ovvero di stabilire la legittimità del costo di attivazione lamentato, è necessario quantomeno avere evidenza della documentazione da cui è sorta l'obbligazione contrattuale, dell'allegazione della circostanza dell'inadempimento, nonché della documentazione contabile per l'eventuale storno e restituzione delle somme indebitamente percepite.

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 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 e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Pertanto, alla luce della richiamata giurisprudenza, l'onere probatorio sulla esistenza e sul contenuto della fonte negoziale della propria pretesa grava sull'utente che, tuttavia, non lo ha assolto, non avendo depositato il contratto per cui lo stesso asserisce l'avvenuta sottoscrizione nel mese di ottobre 2015. Tale lacuna documentale non consente infatti l'accertamento

sull'effettiva debenza del costo in questione, del quale peraltro si richiede la restituzione senza fornire alcuna prova dell'effettivo esborso né della relativa documentazione contabile.

Alla luce delle suesposte considerazioni, la domanda non è accoglibile.

Parimenti non è accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, essendo l'istanza priva di qualsiasi allegazione di reclami scritti/telefonici.

Quanto infine alle richieste di "indennizzi vari e costi vari", esse sono del tutto generiche e non comprovate da alcuna documentazione e, dunque, da rigettare.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della soccombenza ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento si ritiene equo compensarle tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. U. Salemme nei confronti della SKY ITALIA XXX, con compensazione delle spese.
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).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo

F.TO