

DELIBERA N. 117/2022/CRL/UD del 24/06/2022

M. L. ZXXX / SKY

(ISTANZA LAZIO/D/50/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/06/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della Sig. M. L. Zxxx di cui al prot. D325 del 17.01.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza GU14 dell’17/1/2018 la Sig.ra M. L. Zxxx riferiva di aver aderito “circa un anno e mezzo fa” all’offerta con SKY- TIM, via fibra. Riferisce ancora che “mesi dopo

e dopo decine di telefonate ai call center per problemi di visione”, ha accolto il suggerimento di Sky (operatore n. 1082 in Albania) di recedere dal contratto per tornare alla parabola. L’operatore avrebbe suggerito all’utente di richiedere la disdetta “senza addebito di penale”, ma, nonostante ciò, la penale sarebbe stata ugualmente applicata da Sky, che avrebbe addebitato a tale titolo la somma di € 270,00.

Nell’istanza GU14 l’istante Zambrano chiedeva pertanto “la restituzione dell’importo di € 270,00 e il rispetto degli accordi”.

2. Posizione dell’operatore.

L’operatore, regolarmente convocato, non ha presenziato all’udienza di conciliazione né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nonostante il riprovevole comportamento del gestore, che non ha presenziato, senza alcun preavviso, sia al primo che al secondo tentativo di udienza di conciliazione, non producendo altresì alcun chiarimento in merito alla vicenda esposta dalla cliente, sulla base dei fatti analizzati, non si ritiene ammissibile la richiesta avanzata dall’istante, in questa sede.

Secondo l'ordinario criterio di riparto degli oneri probatori, il creditore che agisce in giudizio ha l'onere di provare i fatti che stanno a fondamento della pretesa (eius incumbit ei qui dicit), onere che non è stato assolto dall’istante. Anche accedendo all’interpretazione evolutiva del criterio di riparto degli oneri probatori data dalla Corte di Cassazione, colui che vanta una pretesa ha comunque l'onere minimo di provare la fonte negoziale del suo diritto (i.e. il contratto) e supportare i fatti che stanno alla base dell’inadempimento supposto: nel caso di specie, l’istante ha mosso contestazioni generiche, indeterminate e non ha circostanziato il fatto ad un arco temporale (limitandosi a dire “circa un anno e mezzo fa” o “mesi dopo”), né ha documentato quanto affermato con almeno una fattura. Inoltre, considerazione perfino assorbente rispetto a quanto premesso, l’utente ha omesso di rappresentare gli elementi di fatto a sostegno della domanda, sì da rendere possibile almeno ricondurre il fatto ad un’ipotesi indennizzabile nelle ipotetiche conseguenze. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata da parte istante non può essere accolta, peccando, innanzitutto, di assoluta indeterminatezza e genericità, in forza delle quali non è dato desumere alcun profilo di responsabilità eventualmente imputabile all’operatore coinvolto ed inoltre non risultando comunque supportata da alcuna prova al riguardo allegata dall’istante. Mancano, infatti, la copia del contratto asseritamente in essere con Sky, della fattura ricevuta di cui si contesta l’importo, come pure la prova di effettivo pagamento della stessa, così da giustificare il richiesto rimborso. L’istante non risulta avere minimamente assolto all’onere probatorio sulla medesima incombenza ai sensi

dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). La conseguenza è che la richiesta non può trovare accoglimento perché generica e indeterminata, in quanto non supportata da documentazione attestante l'effettivo addebito e la causale indicata dall'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra M. L. Zxxx, per i motivi sopra indicati.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to

