

**DELIBERA N. 58/2021**

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/423760/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 26/10/2021;

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 12/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 12/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

- a) riceveva la proposta di rinnovo del contratto per un anno, al costo di circa 29 euro;
- b) accettava l'offerta, tuttavia aveva dei malfunzionamenti in quanto i canali compresi nei pacchetti non funzionavano;
- c) dopo circa 10 giorni il problema è stato risolto, tuttavia le fatture avevano un importo di 36,80 euro;
- d) chiedeva lo storno, ma non riceveva risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno degli addebiti errati;
- II) indennizzi come da carta dei servizi;
- III) rimborso spese.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

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

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta addebiti esorbitanti rispetto a quelli pattuiti, tuttavia omette di depositare qualunque documento a sostegno dei propri assunti, come ad esempio le fatture che intende contestare o altra documentazione contabile, rendendo così impossibile a questo Comitato la verifica della legittimità o meno degli addebiti.

Lamenta inoltre malfunzionamenti, senza tuttavia circostanziare dal punto di vista temporale l'eventuale verificarsi degli stessi, né provando di aver inviato reclami al gestore, a tale titolo, in costanza di disservizio.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che la sig.ra XX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed 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 stato 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, 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 Italia srl non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dalla Sig.ra XX XX, Strada X XX, 17 – 060X XX, nei confronti dell'operatore Sky Italia srl, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 26 ottobre 2021

Il Presidente  
Elena Veschi

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli