AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 12/2023

XXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/349299/2020)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 27/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA la convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata";

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: "Approvazione dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni";

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", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di XXXXXX del 05/11/2020 acquisita con protocollo n. 0461179 del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXX, quale titolare di un contratto di servizi Pay tv con Sky Italia S.p.A, avente codice cliente N. 2XXXX329, mediante formulario UG 255059/2020 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l'errata fatturazione dei servizi pattuiti, a seguito di formale richiesta datata 17.04.2019 per la presunta fruizione dell'abbonamento residenziale in altro luogo.

L'utente, infatti, chiedeva l'annullamento della pretesa creditoria ritenendo assolutamente errate le fatture ricevute, nonchè l'indennizzo per mancata risposta al reclamo in fase di conciliazione mediante apposito formulario UG.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 5.11.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, l'Operatore compariva a mezzo del sig. XXXXXXX senza formalizzare alcun accordo.

Pertanto, in data 9.3.2020 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. XXXXXX riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) l'annullamento della pretesa creditoria;

ii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore SKY Italia S.p.A., non depositava alcuna memoria pur presenziando alle udienze, rimanendo di fatto contumace nell'odierno procedimento.

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 validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), 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 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, ovvero, a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la prova del rapporto intercorso, dei pagamenti effettuati e della prospettata richiesta di pagamento inviata, mentre incombeva sul gestore provare di aver risposto puntualmente ed in aderenza alla carta servizi alle doglianze dell'utente, ovvero, provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'assolvimento di detto onere.

Tuttavia, nel caso di specie, il sig. XXXXXX nulla allegava a sostegno della propria richiesta, anzi lasciando la già generica deduzione fattuale, assolutamente sfornita di idoneo supporto documentale.

Parimenti l'operatore SKY Italia S.p.a. ha di fatto rinunziato alle proprie eccezioni e/o deduzioni in ordine alla fumosa richiesta dell'istante.

Invero, in base alle regole in tema di onus probandi, così come chiarite dalle Linee Guida contenute nella Delibera 276/13/Cons (III.4.2.), "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la

prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Tuttavia, nel caso in esame la parte istante non ha assolto il seppur minimo onere probatorio sulla stessa incombente (cfr. Corecom Lombardia delibera 55/2020).

Il sig. XXXXXX perciò, non solo non ha prodotto copia del contratto in essere, ma neppure copia delle fatture contenenti gli importi contestati, né ha indicato le numerazioni e i servizi non riconosciuti (aspetti, questi ultimi, che non sono neppure stati chiariti nel corso dell'udienza di discussione).

Inoltre, a fronte dell'assenza di costituzione dell'operatore non risultano neppure desumibili aliunde le circostanze dedotte.

Ebbene, alla luce di quanto sinora esposto, non è possibile accogliere neppure parzialmente le richieste formulate da parte istante.

Nulla sulle spese della presente procedura in quanto non espressamente richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXX, si propone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata in data 9.3.2020 dal sig. XXXXXX per quanto esposto in narrativa.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 27/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra