

DELIBERA N. 27/2022

[REDACTED] / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/248294/2020)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Il Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

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 legislative 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. 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 [REDACTED] del 24/02/2020 acquisita con protocollo n. 0082404 del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 24.02.2020, ha lamentato, nei confronti della società Sky Italia, una sospensione ingiustificata del servizio nonostante il pagamento di tutte le fatture.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: a) “Siamo qui nuovamente a richiedere il ripristino del vostro servizio, attualmente bloccato data la vostra negligenza. b) Di aver comunicato “il Giorno 30 ottobre, tramite la pec di [REDACTED] codice cliente [REDACTED] le fatture ritenute dall’operatore insolute con documenti allegati che riportavano il contrario. c) Di aver richiesto il collegamento ad un Rid bancario Postale, ma ad oggi non è mai stato collegato. d) Di aver subito nuovamente ad oggi l’interruzione del servizio (...).

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “il ripristino dei servizi sospesi dai due operatori Sky SRL e Fastweb SPA”;
- ii) “disattivazione del servizio fastweb per poterlo migrare ad altro operatore”.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2000.00.

2. La posizione dell'operatore

Si dà atto che nessuna delle parti ha presentato memorie.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta formulata dall'istante di cui al punto ii) "di disattivazione del servizio al fine di poter migrare verso altro operatore".

Si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR)

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte non può essere accolta come di seguito precisato.

Si rileva che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore e del periodo di sospensione per cui richiede l'indennizzo, indicando in modo generico i fatti e non allegando alcuna documentazione a sostegno delle lamentele presentate.

Si deve evidenziare, innanzitutto, che le doglianze dell'utente risultano generiche anche in merito all'arco temporale in cui tale disservizio avrebbe avuto luogo e prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore.

Infatti, nonostante l'istante affermi di aver inoltrato una comunicazione (reclamo) a mezzo pec in data 30 ottobre (omettendo, tra l'altro, di indicare l'anno di riferimento), non c'è evidenza probatoria di quanto asserito, né risultano indici presuntivi della effettuata segnalazione del disservizio.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il richiamo corre a quel 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, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il

quale il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o 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 ai sensi dell'art. 1218 C.C., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Secondo consolidato orientamento Agcom (ex multis, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo 'formale' ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (cfr. Corecom Abruzzo, delibera 31/18).

Si rammenta, inoltre, che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/ DTC).

Si richiama inoltre l'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi nel quale è stabilito che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". A fronte, quindi, di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto della stessa, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore, come peraltro già stabilito dal costante orientamento dei Corecom e dell'Autorità, secondo cui l'utente debba adempiere quanto meno

all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14, Corecom Umbria Delibera n. 14/12, Corecom Emilia Romagna Delibera n. 99/2017).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l'istanza presentata in data 24 febbraio 2020 dal Sig. [REDACTED] nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

