

DETERMINA N.
Fxxx Sxxx/SKY ITALIA xxx
(LAZIO/D/661/2018)

IL DIRETTORE

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 2946 del 30/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentando di essere titolare di abbonamento Sky non meglio specificato in atti, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, intervenuto in data 21 marzo 2018, con istanza Gu14 del 30 maggio 2018 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

- a. in data non meglio specificata (*aliunde* determinabile in atti attorno al 28.12.2017), a seguito della interruzione completa del servizio per motivi tecnici, su indicazione dell’assistenza clienti, l’utente si era recato presso il Centro Sky di via Morgagni in Roma, al fine di ricevere assistenza per la risoluzione della problematica intervenuta (necessità di sostituzione della scheda tecnica). Giunto in tale sede, trovava il centro indicato chiuso per ferie;
- b. persistendo la mancata fruibilità del servizio, l’utente contattava nuovamente l’assistenza clienti, che lo invitava a recarsi presso il Centro Sky di via Galiani in Roma;

- c. in data 29.12.2017, l'utente si recava presso il nuovo Centro indicato, dove gli veniva sostituita e consegnata la scheda servizi, che tuttavia rimaneva non funzionante fino alla data del 08.01.2018.

In base a tali premesse, rappresentate unicamente nei formulari UG e UG14, senza altra documentazione a sostegno, l'istante ha chiesto:

- i. l'indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di interruzione del servizio;
- ii. l'indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio;
- iii. l'indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nella riattivazione del servizio;
- iv. l'indennizzo di € 300,00 per la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione, parificabile alla mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky Italia xxx, pur regolarmente avvisato della procedura di definizione (v. pec del 12 luglio 2018 in atti), non ha prodotto memorie né documenti.

3. Motivazione della proposta di decisione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nonostante la mancata difesa dell'operatore, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento, per le ragioni di seguito precisate.

Riguardo alle istanze sub *i.*, *ii.*, *iii.*, deve anzitutto premettersi che l'utente lamenta una problematica (la mancata fruibilità del servizio di pay tv per la necessità di sostituzione della scheda tecnica) che deve intendersi unica e che, in virtù della descrizione del disservizio da parte dell'istante, va, in ultima analisi, ricondotta alla "*completa interruzione del servizio per motivi tecnici*" (art. 5, co.1, delibera n. 73/11/CONS, applicabile *ratione temporis*), non potendosi ammettere una indebita moltiplicazione di voci indennitarie. Nel merito, tale doglianza, per quanto (non) documentata in atti, non merita tuttavia accoglimento. Costituisce principio cardine dell'ordinamento giuridico, in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza (v. per tutte Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533), che il creditore che agisca per l'inadempimento e il risarcimento del danno, pur potendosi limitare ad allegare l'inadempimento del debitore, deve dare almeno la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto. Tale *regula iuris* vale evidentemente anche per la presente procedura di definizione, disciplinata *ratione temporis* dalla delibera 173/07/CONS, che, all'art. 16, co. 2, onera specificamente le parti, a pena di irricevibilità, di produrre i documenti a prova diretta e contraria delle loro argomentazioni; per tanto, la domanda dell'utente deve essere necessariamente rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente relativo alla prova della conclusione del contratto di cui si discute (sul punto si v. Corecom Lazio Delibera n. 20/11). Nella vicenda in esame, l'istante ha richiesto un indennizzo per la sospensione tecnica del servizio di pay tv senza allegare alcuna documentazione che potesse dimostrare la sussistenza del rapporto negoziale con Sky. In particolare, non risultano prodotti né il contratto, né l'offerta commerciale, né sono state allegate fatture o qualsiasi altro documento che possa far ritenere anche solo presuntivamente provata la sussistenza del rapporto di utenza. Manca pure qualsiasi riscontro documentale che attesti il rilascio della nuova scheda tecnica e la sostituzione della vecchia. Nei due formulari compilati (unici documenti trasmessi dall'istante assieme al verbale negativo di conciliazione e al suo documento di identità) manca addirittura l'indicazione del numero di cliente o del codice contratto. In definitiva, difetta radicalmente la prova della fonte negoziale del diritto in presenza della quale possa ritenersi assolto l'onere della prova gravante sull'utente/creditore. Né, a fronte della mancata difesa dell'operatore, si ritiene che la prova della fonte negoziale del rapporto possa dirsi raggiunta per effetto del principio di non contestazione (*ex art. 115 c.p.c.*, ritenuto applicabile anche in fase di definizione quale espressione di un principio generale dell'ordinamento), dacché tale regola è applicabile solo nei confronti di una parte che si sia costituita (si v. Cass. civ. Sez. III Ord., 26-06-2018, n. 16800), mentre l'operatore, nella procedura in esame, non è affatto comparso (cfr. anche Corecom Lazio

Delibera n. 43/12). Per tali ragioni non si ritiene, dunque, possibile accogliere la richiesta di indennizzo per la sospensione tecnica del servizio.

Con riguardo, invece, alla richiesta *sub* iv., l'istante ha chiesto un indennizzo di € 300,00 per la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione, ritenendo tale condotta parificabile ad una mancata risposta a reclamo, soggetta a ristoro a norma del Regolamento indennizzi. Sul punto, deve rilevarsi che quand'anche si volesse recepire la tesi dell'istante per cui la mancata partecipazione alla fase conciliativa costituisca ipotesi equivalente alla mancata risposta a reclamo, non può evidentemente, nel caso di specie, ritenersi applicabile l'indennizzo previsto dall'art. 11 della delibera 173/07/CONS, dal momento che, anche per tale richiesta, non è stata raggiunta la prova della fonte negoziale del rapporto di utenza.

Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di richiesta (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS), considerata la mancata partecipazione dell'operatore sia alla fase di conciliazione che alla fase di definizione (v. art. 19, comma 6, delibera Agcom 173/07/CONS), e tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, appare comunque corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante, anche a prescindere dall'esito della definizione, la somma di € 50,00 per la fase conciliativa (considerato che l'utente è stato presente all'udienza con un suo delegato).

Per tutto quanto sopra esposto

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. di non accogliere l'istanza del Sig. Fxxx Sxxx nei confronti della società Sky Italia xxx per le motivazioni di cui in premessa, disponendo comunque il rimborso in favore dell'istante della somma di € 50,00 (cinquanta euro) per le spese in di conciliazione.
2. la società Sky è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

F.TO