

**ATTI 1.21.1. – 2016/733/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 35 del 22 maggio 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>BONECCHI</b>	Daniele - <i>Assente giustificato</i>
<b>CAVALLIN</b>	Mario

Oggetto: **Definizione della controversia XXX/SKY ITALIA S.R.L.**

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 02.02.2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 02.02.2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Sky Italia S.r.l. (da qui in seguito Sky) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

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

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Sky, oltre ad aver tenuto comportamenti contrari all'obbligo di diligenza richiesto nell'esecuzione dei contratti (c.d. *mala gestio*) – l'installazione della parabola, avvenuta, con molte difficoltà e molti errori, tra settembre e ottobre 2015, non ha consentito una corretta fruizione del servizio e ha reso necessario ancora un intervento nel dicembre 2015, non ha consegnato il televisore Led Full HD Phillips 22 nel termine di 180 giorni previsto nell'offerta sottoscritta dall'istante (la consegna è avvenuta solo nel giugno 2016).

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. “congruo indennizzo a causa della *mala gestio* di Sky da quantificarsi in € 250,00 e da accreditarsi nelle fatture future”.

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

Sky non si è né presentato all'udienza né ha prodotto memorie;

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, si ritiene che la richiesta sub i) formulata dal sig. XXX di ottenere un “congruo indennizzo quantificato in € 250,00 a causa della *mala gestio* di Sky” debba essere rigettata. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. 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. Il presente procedimento trae origine da un presunto disservizio lamentato dal sig. XXX durante la fase di installazione della parabola perpetratosi, a suo dire, per diversi mesi oltre ad un ritardo di consegna di oltre 180 giorni da parte di Sky del televisore Led Full HD Phillips 22 oggetto dell'offerta sottoscritta dall'istante.

Dalle risultanze documentali, tuttavia, è emerso che il sig. XXX non ha fornito né la prova di aver formalmente comunicato alcun disservizio a Sky tramite l'invio di un reclamo, né la prova dei numerosi interventi effettuati dalla Ditta XXX e presuntivamente accreditati in fattura al XXX stesso né il presunto storno di € 120,00 effettuato da Sky a seguito di reclamo dell'istante.

Il sig. XXX non ha nemmeno prodotto copia dell'offerta che aveva ad oggetto l'invio del suindicato televisore nel termine di 180 giorni dalla sottoscrizione né tanto meno la bolla di consegna da cui evincere il lamentato ritardo.

Il sig. XXX si è limitato a produrre la fattura n. XXX del 5.9.2016 di € 39,50 relativa all'abbonamento “Sky TV + Sport” ed all'opzione Tecnologia HD in alcun modo collegata alle lamentate oggettive della presente vertenza.

In tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore “qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua

risoluzione. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. 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 (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR). Nella fattispecie *de qua* il sig. XXX non solo non ha prodotto copia dell'offerta sottoscritta con Sky non permettendo quindi all'Autorità garante di accertare le condizioni della stessa e di valutare il lamentato inadempimento di Sky ma, addirittura, non ha fornito la prova di aver inviato alcun reclamo a Sky che, quindi, non aveva contezza del guasto e non poteva provvedere alla sua eventuale risoluzione. Alla luce delle motivazioni sopra esposte, si ritiene, quindi, di rigettare integralmente le domande dell'utente.

#### **4. Spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il rigetto integrale delle domande dell'istante e considerata l'assenza di Sky sia durante l'udienza di discussione sia nella fase dell'invio delle memorie si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Avv. Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini