

DELIBERA N. 59/2019

XXX / SKY ITALIA

(GU14/63186/2019)

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10 luglio 2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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 Assemblee 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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX del 02/01/2019 acquisita con protocollo n. 0000594 del 02/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 2 gennaio 2019, la sig.ra XXX lamenta l'indebita sospensione del servizio dal 15/12/16 al 15/5/17, nonostante la corresponsione dei canoni per l'offerta Home Pack. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi per il disservizio subito; - rimborso dei canoni SKY pagati durante il periodo di sospensione del servizio per € 61,90 mensili (per un totale di € 433,30); l'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 800.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, neppure parzialmente, per le motivazioni che seguono. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio dal 15/12/16 al 15/5/17, va rilevato innanzi tutto che con l'istanza introduttiva della procedura di conciliazione (formulario UG del 14 giugno 2018), l'utente ha assolto il proprio onere probatorio producendo documentazione atta a provare l'esistenza di un contratto con Sky, ovvero sia la fonte negoziale del diritto intende fare valere nella presenta procedura. Tuttavia, va del pari rilevato che nella documentazione depositata a corredo dell'istanza di conciliazione, la signora XXX ha lamentato (fra l'altro) disservizi unicamente sulla linea Fastweb, occorsi a partire dagli ultimi mesi del 2016 sino a maggio 2017 (quando, stante l'impossibilità di fruire regolarmente dei servizi voce e internet, decideva di migrare verso altro operatore). Non vi è alcuna documentazione depositata in atti, nel corso dell'intera procedura di risoluzione della controversia, relativa alla segnalazione di malfunzionamenti o sospensioni del servizio televisivo a pagamento offerto da Sky. Viceversa, come già sottolineato poco sopra, sono documentati i reclami (presentati sia a Sky che a Fastweb) per l'assenza dei servizi di comunicazione elettronica gestiti da Fastweb. Ora, alla luce di quanto osservato è lecito affermare che, se in tema di ripartizione dell'onere della prova il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, ciò non esclude, a maggior ragione a fronte di dati documentali che si rivelano in contrasto con quanto dedotto nell'istanza di definizione, un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente. Tale onere non risulta, nella fattispecie di cui ci si occupa, minimamente assolto, considerato che mai, nei

reclami presentati dalla sig.ra XXX e nelle comunicazioni intercorse tra la stessa e gli operatori Sky e Fastweb viene fatto alcun riferimento a malfunzionamenti o interruzioni del servizio televisivo. Considerato dunque che non può dirsi raggiunta la prova della sospensione o interruzione del servizio fornito da Sky come dedotto dall'utente unicamente nell'istanza di definizione, non può che essere rigettata la relativa richiesta di indennizzo. Del pari non può essere accolta la richiesta di rimborso dei canoni Sky pagati durante il periodo di sospensione/interruzione del servizio. Ciò, non soltanto perché, alla luce di quanto appena esposto, non risulta provata la circostanza dell'interruzione/malfunzionamento o sospensione del servizio televisivo a pagamento, ma anche perché la parte istante non produce le fatture contestate, rendendo di fatto impossibile per il Corecom valutare se gli importi di cui l'utente chiede il rimborso siano riferibili al solo servizio televisivo a pagamento o all'intero contratto Home Pack, (comprensivo dei canoni per i servizi di telefonia), né fornisce prova dell'avvenuto pagamento delle stesse.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

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.

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.

Milano, 10 luglio 2019

IL PRESIDENTE