

## **DELIBERA N. 6**

**\*\*\*\*\* / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)  
(GU14/639208/2023)**

### **Il Corecom Sardegna**

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 09/02/2024;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di CHRISTIAN TROFFA del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0268650 del 19/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

All'esito di un procedimento di conciliazione conclusosi il 18/10/2023 con mancato accordo l'utente \*\*\*\*\*\*, codice fiscale \*\*\*\*\*\*, rappresentato da \*\*\*\*\*\* ha presentato in data 19/10/2023 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV).

L'istante, titolare di un contratto con la società SKY ITALIA, riferisce di aver riscontrato in data 15/12/2022 un totale disservizio alla sua PAY TV e di aver pertanto esposto tempestivamente il primo reclamo.

Afferma, inoltre, di aver seguito tutte le indicazioni da parte della compagnia per risolvere il problema dovuto al loro dispositivo e nonostante ciò di non aver ottenuto il ripristino. Riferisce, ancora, di aver richiesto - in data 02/02/2023 e dopo circa 50 giorni di totale disservizio - il recesso del contratto con restituzione apparato (completata in data 06/02/2023).

Lamenta, infine, l'addebito delle fatture relative ai mesi di dicembre e gennaio, periodo nel quale il servizio era totalmente interrotto.

Chiede pertanto:

- 1) il rimborso dei costi sostenuti ingiustamente e lo storno di ogni fattura legata alla disattivazione del servizio dovuta ad un problema tecnico della società fornitrice.

Nei disservizi segnalati fa inoltre riferimento alla:

1. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/12/2022, Data riscontro: Non risolto)
2. Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 15/12/2022, Data riattivazione: Non risolto)
3. Contestazione fatture (Data reclamo: 15/12/2022)

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

L'operatore non ha partecipato al procedimento e non ha fornito alcuna documentazione (memorie e quant'altro).

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta un totale disservizio alla sua PAY TV riscontrato in data 15/12/2022, protrattosi per 50 giorni, (fino al 02/03/2023) e per il quale afferma di aver presentato tempestivamente il primo reclamo (che non allega agli atti), rimasto senza esito, tanto da indurlo a recedere dal contratto con restituzione dell'apparato completata in data 06/02/2023.

In considerazione di ciò chiede lo storno delle fatture (anche queste non presenti in atti) e il rimborso "dei costi sostenuti ingiustamente".

Nei disservizi segnalati, oltre alla contestazione delle fatture, fa, inoltre, riferimento, senza tuttavia formalizzare alcuna richiesta al riguardo, alla mancata risposta ai reclami e all'interruzione del servizio. Le richieste dell'istante, invero alquanto generiche, possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili.

Si ricorda, infatti, come nella procedura di definizione delle controversie trovino applicazione le regole relative all'onere della prova.

In particolare si evidenzia che l'art. 2697 Codice Civile, dispone: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; sul punto, inoltre, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), 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, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento*".

Ebbene, nel caso in esame, non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante.

Non vi è traccia in atti del reclamo che pure l'istante afferma di aver tempestivamente esposto, non sono state prodotte le fatture contestate, né la disdetta del contratto.

Ma soprattutto, non è depositata agli atti la copia del contratto che l'istante sostiene di aver stipulato con SKY, e che costituisce la fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore/debitore.

In conclusione, in assenza di qualsivoglia supporto probatorio, questo Comitato non dispone di elementi per svolgere gli accertamenti e procedere alle adeguate valutazioni (conformi AGCOM delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR) e, pertanto, le richieste dell'istante tutte riconducibili alla stessa situazione, ovvero alla asserita e non provata interruzione del servizio, non possono essere accolte.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza
- 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.

Cagliari, 9 febbraio 2024

IL PRESIDENTE  
Dott. Sergio Nuvoli