

DELIBERA N. 7

**X LA CAVA / SKY ITALIA
(GU14/101537/2019)**

Corecom Calabria

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*”;

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X LA CAVA del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0128589 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: "l'interruzione del servizio, smart card non associata, impossibilità di fruire del pacchetto dal 16.01.2019".

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia de qua, si è concluso negativamente, per mancata partecipazione dell'operatore, come risulta dal relativo verbale del 21 marzo 2019. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: " il rimborso /indennizzo di euro 300,00".

2. La posizione dell'operatore

La società Sky non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda de qua non può essere accolta perché si presenta generica e indeterminata. Difatti, l'istante ha lamentato genericamente "l'interruzione del servizio e l'impossibilità di fruire del pacchetto ...", senza allegare nessun documento utile a circostanziare la vicenda, lasciando la domanda completamente indeterminata. In più, occorre evidenziare che l'odierno istante non ha presentato la richiesta di provvedimento cautelare, ex art.5 – modello GU5 - , per richiedere l'attivazione del servizio, né ha ritenuto opportuno precisare la domanda, al momento della presentazione delle memorie.

Tanto premesso, non appare accoglibile la richiesta di indennizzo e/o rimborso formulata dall'istante, poiché ha contestato genericamente l'interruzione del servizio,

senza allegare alcun reclamo riferito al periodo in contestazione. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto - art. 1218 c.c. -. Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, c.c. , che stabilisce: "chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Nel caso di specie, tale onere probatorio non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato e, in particolare, non sussistendo alcun tracciamento di reclami o segnalazioni inoltrati all'operatore per lamentare il disservizio. A tal proposito, giova ricordare che anche l'Autorità ha più volte statuito che: " non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: " la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe". In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale dell'odierno ricorso.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. La Cava X, nei confronti della società Sky Italia.
- 2.** Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 10 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE
DELLA CALABRIA
Dirigente
10.03.2020 14:35:56 UTC