

DELIBERA N. 36 - 2021

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/240435/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'8/10/2021;

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 "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*"; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*";

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;

VISTA la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 06/02/2020 acquisita con protocollo n. 0055617 del 06/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato: "IN DATA 13/01/2020 HO FATTO RICHIESTA DI INTEGRAZIONE SULLA PRATICA DI CONCILIAZIONE UG/203600/2019 IN OGGETTO IN MERITO A QUANTO DI SEGUITO: Quando avevo fatto richiesta di installazione SKY, abitando in un palazzo d'epoca in centro storico a XXX, avevo scelto una parabola color tegola (rosso/marrone). Al momento dell'installazione sentendo odore di vernice ho notato che il tecnico aveva installato una parabola bianca e la stava colorando di rosso con una bomboletta spray. Allego di seguito le foto del risultato dopo anni di esposizione. Trovo che sia davvero degradante e chiedo quantomeno GRATUITAMENTE la rimozione della parabola per evitare sanzioni a mio carico Inoltre non mi è stata confermata la motivazione per cui non potendo utilizzare il cavo satellitare per subentrati motivi logistici personali non sia stato effettivamente possibile effettuare il passaggio da rete satellitare fissa a rete mobile (SKY NOW TV) come da mia richiesta telefonica nel primo semestre 2019. Mi era stato detto che per tale passaggio occorreva la linea fibra (che non avevo) in realtà a me risulta che sia possibile anche con ADSL (che avevo). Sarei stata disposta a cambiare il contratto (rinnovandolo) e modificare il pacchetto ma non essendo conveniente per sky mi è stato negato. Ritengo che sky sia comunque un servizio pubblico e che dovrebbe andare incontro ai problemi dell'utente che paga, nel mio caso, ho pagato per un anno senza poter usufruire del servizio, come evidenziato prima, per subentrati motivi logistici che avevo spiegato all'assistenza di sky chiedendo di venirmi incontro in qualche modo per non dover pagare un servizio di cui non potevo più usufruire con il cavo di rete fisso ma tramite SKY NOW TV avrei potuto restando cliente semplicemente con un servizio diverso."

La Sig.ra XXX ha quindi effettuato le seguenti richieste: 1) "Rimozione gratuita della parabola sul tetto"; 2) "Qualora fosse stato possibile effettuare il passaggio da rete fissa a SKY NOW TV, la differenza anche approssimativamente di quanto ho dovuto pagare in più".

L'istante, infine, non ha replicato - entro i termini assegnati con comunicazione di avvio del procedimento del 07.02.2020 - alla memoria difensiva presentata da Sky in data 20.03.2020, più sotto riportata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto nella propria memoria: “Con riferimento all’istanza di definizione promossa dalla signora XXX si rappresenta quanto segue. La signora XXX in data 06 ottobre 2017 ha stipulato un abbonamento Sky con codice cliente n. XXX con la seguente offerta: - Intervento su impianto già esistente al costo scontato di € 49 anziché di €120; - Pacchetto Sky TV + Famiglia + Cinema con lo sconto di € 15 sul canone mensile fino al 6/1/2019; - Servizio tecnologico HD gratuito fino al 6/1/2019 anziché al costo di listino. A fronte dell’attivazione, quindi, Sky ha provveduto ad emettere regolarmente le fatture per il servizio erogato e fruito dalla cliente, applicando tutti gli sconti relativi all’offerta dalla stessa accettata. Con pec datata 4/11/2019 la signora XXX ha chiesto la chiusura dell’abbonamento alla naturale scadenza; pertanto in data 31 gennaio 2020 il contratto si è chiuso regolarmente. Si segnala che la società, a seguito dell’attivazione dell’istanza di conciliazione all’UG/203600/2020 da parte della signora Dessilani, ha provveduto a mettersi in contatto con la cliente al fine di fornire le dovute spiegazioni sulla situazione amministrativa. Tali informazioni sono state date anche via email che si produce (all.1). Nonostante la situazione dell’abbonamento fosse regolare, la signora XXX ha attivato la fase di definizione, chiedendo la rimozione della parabola (richiesta non riportata nell’UG/203600/2020). La scrivente ha quindi contattato la cliente – che però non è stata disponibile al dialogo - al fine di spiegare che la rimozione della parabola non è di competenza di Sky e che il servizio Now TV, essendo un servizio erogato solo tramite internet non è di competenza di Sky che eroga il servizio tramite impianto satellitare. Si fa presente, in ultimo, che nel corso del rapporto contrattuale non risultano contatti telefonici o comunicazioni di alcun genere da parte della signora Dessilani. A fronte di tutto quanto sopra esposto Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti della signora XXX e chiede, pertanto, di non accogliere le richieste formulate dalla stessa. Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale”.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile; si rigetta infatti l’eccezione sollevata da Sky secondo la quale la domanda posta dall’istante sub 1) di rimozione gratuita della parabola non fosse stata oggetto di prodromico tentativo di conciliazione: la verifica del procedimento recante n. UG/203600/2019 ha permesso di

appurare che l'odierno istante sottoponeva sostanzialmente in quella sede anche tale fattispecie, come evincibile nel fascicolo documentale alla data 23.01.2020.

B) Nel merito.

Innanzitutto, si prende atto e si rappresenta che l'utente, nel presente procedimento, ha ricondotto le proprie domande, rispetto a quanto invece avanzato in sede conciliativa, esclusivamente alle problematiche riguardanti un'installazione di parabola a suo dire difforme rispetto a quella richiesta, nonché ad un mancato passaggio da rete satellitare fissa a rete mobile.

Tali richieste devono però essere rigettate per i motivi che seguono.

Con riferimento a quella posta sub 1) va osservato che l'utente, lamentando un'installazione da parte di Sky di una parabola di colore diverso da quello da lei scelto (bianco in luogo di rosso/marrone tegola, con conseguente verniciatura per ovviare al problema), non ha però provato che tale opzione fosse stata contrattualmente concordata e stabilita con l'operatore, omettendo di allegare il contratto stipulato contenente l'eventuale previsione.

La norma di riferimento è l'art. 1218 Cod. civ., secondo cui "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, 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".

Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa, in forza di quanto previsto dall'art. 2697, comma 1, c.c.

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, 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".

Si richiama altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni nonché di questo stesso Corecom, in materia di onere della prova, secondo cui, "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14).

La parte, in tale sede, infatti, avrebbe dovuto depositare i fatti e i documenti posti a fondamento della propria pretesa, come sopra individuati, spettando all'operatore, per il

principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., dimostrare la regolarità dell'installazione.

Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato, dunque, di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che come sopra evidenziato, in tale sede, sono del tutto assenti, con la conseguenza che non risulta soddisfatto l'onere probatorio che, sia pur in minima parte, grava sulla parte.

Tale generalizzata carenza, pertanto, non permette di rilevare un inadempimento da parte dell'operatore, con conseguente impossibilità per l'ufficio scrivente, non potendo ravvisare una condotta lesiva dei diritti dell'utente, di poterne ordinare la cessazione attraverso l'accoglimento della richiesta di rimozione presentata.

Si ritiene, infine, non possa essere nemmeno accolta la domanda posta sub 2) per i medesimi motivi di genericità di formulazione e, soprattutto, di carenza espositiva di elementi essenziali a sostegno di quanto richiesto, nel senso che non è stata fornita dalla parte, per giustificare la quantificazione della stessa in euro 120,00, almeno l'indicazione del costo del nuovo servizio eventualmente scelto in alternativa al contratto in corso (peraltro, conseguente a "motivi logistici personali" intervenuti in corso di rapporto ed imputabili all'utente, come dalla stessa dichiarato), parametro essenziale per permettere la necessaria valutazione spettante all'ufficio ai fini decisionali di competenza.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Torino, 8 ottobre 2021

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis