

**DELIBERA N. 20/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**NICOLETTI [REDACTED] / SKY ITALIA [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/4/2011;

VISTA la legge 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera

173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, “il Regolamento”);

VISTA l’istanza pervenuta in data 05/05/2010, rubricata al n. LAZIO/D/345/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui NICOLETTI [REDACTED] ha chiesto l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata “Sky”);

VISTA la nota del 11/05/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. Svolgimento del procedimento.**

Il sig. NICOLETTI, con istanza n. 2193/10 del 26.03.2010, esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Sky, deducendo di avere aderito alla proposta di abbonamento Sky denominata “*Starter kit 29€, 90 gg*” al costo di € 29,00 che debitamente versava; di avere esercitato il recesso prima ancora della installazione degli apparati, chiedendo a Sky la restituzione di quanto versato; che nonostante le rassicurazioni di Sky, questa non provvedeva al rimborso richiesto di € 29,00; che entrambi i reclami inviati – a mezzo fax in data 11.6.2009, ed a mezzo raccomandata a.r. il 13.7.2009 – rimanevano privi di riscontro ed esito. Deduceva che da tale situazione gli erano derivati “*un notevole stress e perdita di tempo*” e che era stato “*costretto a rivolgersi ad un legale al fine di tutelare ogni suo diritto*”. Chiedeva pertanto l’indennizzo contrattuale ed il risarcimento dei danni per complessivi € 2.500,00. All’istanza di conciliazione l’utente allegava la sola copia del documento di identità.

All’udienza del 14.04.2010 Sky non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

Successivamente, in data 05.05.2010, l’utente proponeva domanda di definizione della controversia ex art. 14 Regolamento, con la quale specificava di avere aderito alla proposta Sky in data 18.5.2009 tramite un agente della società, versando a sue mani la somma di € 29,00; successivamente alla sottoscrizione “*il sig. Nicoletti,*

*leggendo bene la brochure si accorgeva che quanto asserito verbalmente dall'agente Sky era ben diverso da quanto previsto nell'offerta commerciale";* recedeva pertanto dal contratto e chiedeva la restituzione della somma versata di € 29,00. Concludeva chiedendo l'indennizzo per mancata trasparenza in sede di trattativa contrattuale, il rimborso di € 29,00 oltre interessi, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, le spese legali della procedura. All'istanza di definizione, l'utente allegava la copia del fax/reclamo 11.6.2009; la copia della raccomandata a.r. 13.7.09 con il relativo avviso di ricevimento; la copia del documento di identità; la copia del verbale negativo in sede di tentativo di conciliazione.

Con memoria 09.06.2010 il sig. Nicoletti precisava le proprie richieste.

La società SKY Italia trasmetteva una memoria solo in data 14.06.2010 a mezzo fax, successivamente reiterata a mezzo raccomandata a.r. pervenuta all'Ufficio il 18.06.2010.

Considerato che il termine ultimo per la presentazione di memorie e documenti era l'11.06.2010, la produzione di SKY Italia è da ritenersi irricevibile ed inammissibile, e di essa non può essere tenuto conto ai fini della decisione della presente procedura.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

## **2.b. Nel merito.**

La domanda del sig. NICOLETTI deve essere rigettata nel merito, posto che l'utente non ha adempiuto l'onere probatorio sullo stesso incombente relativo alla prova della conclusione del contratto di cui si discute.

E' invero principio generale dell'ordinamento, sancito dall'art. 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (ex multis Cass. SS. UU. n. 13533/2001).

Orbene il sig. Nicoletti non ha allegato la copia del contratto, né ha dedotto di non esserne in possesso: anzi, deve ritenersi che l'utente ne abbia, o abbia avuto, senz'altro una copia, posto che il contratto è espressamente richiamato nella raccomandata a.r. 13.07.2009 a sua firma, ove si legge *"in data 18.5.2009, nonostante il contratto non riporta alcun riferimento..."*; ed ancora *"...nonostante il contratto riporti solamente la somma di € 19,00"*. Era pertanto preciso onere dell'utente – peraltro assistito nel procedimento da un professionista – depositarne copia nell'ambito del procedimento di conciliazione o, al più tardi, in quello di definizione.

Né soccorre in ausilio, ed a colmare tale lacuna, la memoria ed i documenti tardivamente depositati da Sky e, per tale motivo, da considerarsi irricevibili, inammissibili e dunque inutilizzabili in tale sede.

La mancata prova della conclusione del contratto comporta non solo l'impossibilità di ritenere provati i fatti dedotti dall'utente, nonché i termini e le condizioni del contratto stesso, ma rende altresì impossibile ogni valutazione in ordine alla legittimità e ritualità del recesso dell'utente.

Ancora: sotto diverso e concorrente profilo, si rileva che l'utente non ha fornito neppure la prova del pagamento della somma di € 29,00 di cui chiede il rimborso: anche in tal caso, dalla mancata prova del pagamento, non può che discendere il rigetto della domanda di rimborso.

Pertanto, e in conclusione, atteso il mancato assolvimento dei predetti oneri probatori – tutti a carico dell'utente – le domande proposte devono essere rigettate.

Resta salva la facoltà dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'Autorità giudiziaria ordinaria.

## **2.c. Sulle spese del procedimento.**

Le spese seguono la soccombenza dell'utente, e nulla viene pertanto riconosciuto a tale titolo all'utente.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da NICOLETTI [REDACTED] deve essere rigettata;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla soccombenza dell'utente deve seguire la compensazione delle spese della procedura;

VISTA la relazione e la proposta del Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata da NICOLETTI [REDACTED] in data 05.05.2010.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria.

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 28 aprile 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto