

DELIBERA 384/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**R. Pxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/146488/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di R. Pxxx del 09/07/2019 acquisita con protocollo n. 0299381 del 09/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, cliente della Soc. Sky Italia con codice n°210xxxx, dichiarava che il contratto originale prevedeva il calcio, che veniva poi decurtato con l’avvento di DAZN, oltre al pagamento del pacchetto con l’offerta ridotta del 50% da Euro 73,60 a Euro 36,80 al mese. Dopo aver contattato per le vie brevi l’operatore per denunciare il problema DAZN offerto per tre mesi gratis, l’istante, in data 22.3.2019, prima della scadenza, informava l’operatore della sua intenzione di non abbonarsi a DAZN; in questa occasione si avvedeva però di stare pagando la tariffa intera a sua insaputa. L’utente quindi, chiedeva: “restituzione degli importi maggiorati per un totale di Euro 33,00 per mese a partire da settembre sino ad aprile, indennizzo per mancata risposta ad una pec da me inviata in data 12.4.2019”. La quantificazione dei rimborsi richiesti ammontava ad Euro 500,00.

2. La posizione dell’operatore

Non risultano depositate memorie e/o controdeduzioni da parte convenuta.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Da quanto esposto dall’utente, si rileva l’avvenuta modifica delle condizioni contrattuali da parte dell’operatore. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.58/11/CIR stabilisce che “Qualora l’operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l’articolo 70, comma 4, del d. lgs. n.259/2003), esso è tenuto a informare l’utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l’applicazione di alcun costo aggiuntivo”. Ancora, la Delibera Agcom n.40/12/CIR conferma quanto sopra, disponendo quanto segue: “Il comma 4 dell’articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: “gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all’atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato



preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”. Anche il Corecom Calabria Delibera n.14/10 stabilisce espressamente che “...nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall’articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell’articolo 5 della delibera Agcom n.179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall’operatore, unitamente all’informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Pertanto sussiste responsabilità dell’operatore per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell’originario contratto stipulato con l’utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell’utente”. (Conformi: Corecom Calabria Delibera n.1/11 Corecom Calabria Delibera n.24/11 Corecom Calabria Delibera n.43/11 Corecom Calabria Delibera n. 8/12 Corecom Calabria Delibera n.10/12). Pertanto, in attuazione della citata normativa (articolo 70, comma 4) può trovare accoglimento la richiesta dell’utente, volta ad ottenere la restituzione degli importi maggiorati, per Euro 33,00 al mese a partire dal mese di settembre sino al mese di aprile e così per un totale di Euro 264,00. L’utente avrebbe poi, con reclamo del 12.4.19 e del 9.7.19, denunciato siffatto stato di cose, ma il reclamo de quo rimaneva senza riscontro alcuno. In base a quanto prescritto dall’art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom n.9/10/CIR, Agcom, n.13/10/CIR, Agcom n.32/12/CIR, Agcom n.58/12/CIR). L’utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, considerato il costante orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. Nn.32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per

ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Va riconosciuto pertanto all’utente un indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l’importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l’istanza del Sig. P. Rxxx e pertanto la Soc. Sky Italia S.p.a. è tenuta alla restituzione in favore del Sig. Piermattei Renzo dell’importo di Euro 564,00, nonché a corrispondere l’importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Sky Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente Delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini