

DELIBERA N. 111/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/201070/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTA l’istanza di XXX del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0480155 del 08/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/11/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 08/11/2019. L’istante lamenta interruzione della linea per motivi tecnici nei confronti della società SKY Italia, d’ora in poi SKY. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- Con l’installazione di SKYQ, il decoder continuava a bloccarsi (3-4 volte a settimana), con necessità di staccare la spina e ricollegare l’impianto;
- Persistendo il problema, SKY sostituiva il decoder, per poi affermare che l’installatore – pagato dall’istante - non aveva ben calibrato l’impianto SKYQ al momento della prima installazione/configurazione;
- Per risolvere il problema SKY richiedeva quindi 70 euro + iva (nonostante la lettera di messa in mora) per inviare nuovamente un tecnico, nonostante avesse ammesso a più riprese che i problemi derivassero quasi certamente da una errata installazione;

- Lamenta, oltre ai disservizi sul decoder, il tempo perso tra telefonate, mail e PEC;
- Senza esito rimaneva la lettera di messa in mora inviata all'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per euro 500,00;
- b) Ripristino del servizio.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 500,00.

In data 02/12/2019 l'istante dichiarava di aver ricevuto la visita di un tecnico SKY il cui intervento avrebbe risolto il problema lamentato. Dichiarava inoltre di aver disdetto l'abbonamento e di aver rifiutato (considerati i viaggi al centro assistenza, le chiamate, mail, raccomandate, oltre a disagi di vario genere) la proposta dell'operatore di rinunciare al prosieguo della presente procedura a fronte di un ristoro economico di euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presenziato all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che la richiesta di cui al punto b) non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere visto il ripristino del servizio e la successiva disdetta del contratto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, viene invece rigettata la richiesta di indennizzo di cui al punto a) per le motivazioni che seguono.

Innanzitutto, si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, delibera 162/2019) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie dei cui

all'art. 1218 c.c.. Tuttavia, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente che, nel caso specifico, è risultato insufficiente ai fini della definizione della presente controversia.

Se è innegabile, perché dichiarato dall'istante, l'intervento, finalmente risolutivo dei malfunzionamenti lamentati, prestato da parte di un tecnico SKY, è altrettanto evidente l'assenza in atti di qualsiasi forma di contestazione (reclamo) mossa nei confronti dell'operatore che sarebbe risultata sicuramente utile a circoscrivere il periodo interessato dal disservizio, a comprenderne meglio la tipologia nonché a caratterizzare la condotta dell'operatore, il tutto a beneficio della quantificazione di eventuali indennizzi a favore dell'istante. Quanto ai reclami telefonici, dei quali non vi è traccia, preme evidenziare come a ciascuno di esso venga attribuito un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Quanto ai reclami scritti, anche a voler considerare tale la "lettera di messa in mora" datata 22/08/2019 che l'istante dichiara inviata via PEC, non vi è alcuna prova che la stessa sia stata effettivamente inviata e ricevuta dall'operatore.

Mancano infatti sia l'attestazione della trasmissione che della ricezione della PEC.

Sul presupposto che le proposte di componimento delle controversie non possono considerarsi implicito riconoscimento di responsabilità, bensì espressione della volontà di comporre la lite per correttezza, si considera come le carenze documentali della vicenda in esame non abbiano consentito di soddisfare la richiesta di indennizzo dell'istante ove ricondotta all'ipotesi del malfunzionamento. Sul punto, costante è l'orientamento dell'Autorità, per cui "... in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (ex pluribus, delibera 73/17/CONS). Non è stato nemmeno possibile, si aggiunge, individuare ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzi che, si rammenta, sono liquidabili solo ed esclusivamente per i casi di inadempimento o disservizio. Viceversa, tutti quegli aspetti legati al "tempo perso" o a disagi vari, attinenti la sfera soggettiva, si collocano nell'ambito del danno che, come tale, è materia esclusa dalla cognizione dell'Autorità.

Pertanto, le richieste dell'istante vengono integralmente respinte.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società SKY Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 16/07/2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi