

DELIBERA N. 81/2019

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/105208/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 19/12/2019;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 01/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 01/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) in occasione del rinnovo del contratto, sono state addebitate somme superiori a quelle pattuite, corrispondenti a 24,90 euro al mese IVA inclusa, nelle fatture n. XXX del 1/8/2018, n. XXX del 1/6/2018 e n. XXX del 1/12/2018;

b) sono stati inviati reclami al fine di risolvere la situazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'intera posizione debitoria;
- II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Dalla documentazione presente in atti, emerge che all'utente venivano addebitati, per l'abbonamento Sky Tv + Cinema + Sport somme eccedenti l'importo che lo stesso ha dichiarato di aver pattuito, pari ad euro 24,90, IVA inclusa. A fronte di questa contestazione, l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione, né, nel corso del procedimento di definizione, ha prodotto scritti difensivi. A questo proposito, la mancanza di contestazione da parte dell'operatore di quanto affermato dall'istante, determina che i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (ex plurimis, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010). Pertanto, considerato che l'esistenza del rapporto contrattuale

deve ritenersi provata sia in base a quanto dichiarato dall'utente, non contestato, sia dal fatto che sono presenti agli atti fatture di Sky intestate all'istante ed un riscontro al reclamo del 9/7/2018, in applicazione del sopra menzionato principio, l'operatore è tenuto a stornare/rimborsare gli importi addebitati nelle fatture n. XXX del 1/8/2018, n. XXX del 1/6/2018 e n. XXX del 1/12/2018, in relazione alle spese concernenti l'abbonamento attivato, nella misura eccedente la somma di euro 24,90 IVA inclusa, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento nei termini sotto precisati. Risultano in atti tre reclami inoltrati all'operatore, rispettivamente in data 4/7/2018, 22/8/2018 e 27/9/2018. Mentre il reclamo del 4/7/2018 risulta riscontrato, peraltro in termini positivi, non altrettanto risulta per gli altri reclami. Pertanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi, a favore dell'operatore, per fornire riscontro, e considerato che quest'ultimo non è comparso all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, si ritiene che l'istante abbia diritto, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, alla somma di euro 300,00 (considerando come dies a quo il 6/10/2018 e come dies ad quem il 1/4/2019, data dell'istanza).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare, in favore dell'istante, gli importi addebitati nelle fatture n. XXX del 1/8/2018, n. XXX del 1/6/2018 e n. XXX del 1/12/2018, in relazione alle spese per l'abbonamento attivato, nella misura eccedente la somma di euro 24,90 IVA inclusa, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente;

- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 19/12/2019

IL PRESIDENTE