

DELIBERA N. 66/2020

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/245586/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 29/10/2020;

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. 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 Assemblee 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 18/02/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 18/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a) nell'anno 2019 chiedeva all'operatore un riposizionamento del pacchetto Sky, senza sport e calcio;
- b) l'operatore consigliava di effettuare un fax per disattivare la promozione, impegnandosi a contattare il cliente entro 48 ore dalla chiamata per una nuova offerta;
- c) nonostante ciò, l'istante non riceveva alcuna chiamata e, alla fine del 2019, la richiesta non era ancora stata gestita, nonostante i numerosi solleciti telefonici e via fax;
- d) i reclami non sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto;
- II) storno dell'intero insoluto, sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

In via generale, va evidenziato che, in base a recente giurisprudenza di merito (Trib. Palermo, sez. II, sent. 6/11/2019), la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la

conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio (C. App. Venezia, sez. IV, sent. 21/2/2020).

Ciò premesso, dalla documentazione presente agli atti del fascicolo emerge che, in data 30 gennaio 2019, l'utente inviava all'operatore, tramite fax, la richiesta di modifica del contratto in essere, escludendo alcuni canali (sport e calcio), nonché di formulazione di una nuova offerta per gli altri canali compresi nell'abbonamento.

Tanto premesso, si evidenzia che, a fronte della richiesta di modifica delle condizioni contrattuali concordate, non può ravviarsi, in capo al gestore, un obbligo di accoglimento della richiesta, la quale può realizzarsi tramite un nuovo accordo che sostituisce il contratto già in essere con uno nuovo e diverso.

Ciò, tuttavia, non esime il gestore, in pendenza di rapporto contrattuale, dall'obbligo di fornire una risposta al proprio cliente qualora lo stesso, a fronte dell'inerzia dell'operatore, inoltri un reclamo di sollecito della richiesta medesima.

In relazione a tanto, si ritiene meriti accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'8 aprile 2019.

A questo proposito, atteso che il gestore non ha partecipato alla procedura di conciliazione, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore del medesimo per fornire una risposta al proprio cliente, spetta all'istante la somma di euro 300,00 (calcolati dal 23 maggio 2019 al 18 febbraio 2020, data di proposizione dell'istanza, secondo i parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento).

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 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.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX, strada della XXX, XXX Terni, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia srl, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

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

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente

all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

- il rigetto delle altre domande.
- Spese di procedura compensate.

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 60 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, 29 ottobre 2020

IL PRESIDENTE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente vicario

Dr.ssa Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Dr.ssa Beatrice Cairoli