

DELIBERA N. 56/2019

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/79573/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 30/9/2019;

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 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 06/02/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 06/02/2019;

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) aveva concluso un contratto telefonico per la Sky TV ed il pacchetto calcio al costo mensile di 10,95 euro;

b) il 28 gennaio 2017 riceveva una mail da Sky relativa ad uno sconto del 50% sul costo mensile dell'abbonamento e per una durata di 12 mesi;

c) la prima bolletta addebitava un importo diverso da quello concordato;

d) nonostante numerose richieste di invio della registrazione della telefonata e della copia cartacea del contratto, nulla veniva trasmesso;

e) nel 2018 c'è stata una riduzione delle partite trasmesse e per vedere tutto il campionato bisogna in sostanza sottoscrivere un altro abbonamento;

f) dopo l'invio della disdetta (tramite PEC) è arrivata una email con indicato un numero verde: ha richiesto all'operatore nuovamente il contratto cartaceo (arrivato poco dopo) e la registrazione del contratto (nuovamente promessa); il contratto ricevuto reca una data di decorrenza del 28.11.2015, mentre il contratto di cui è questione è partito intorno nel gennaio 2017, poi rinnovato per un ulteriore anno nel gennaio 2018;

g) la registrazione non è mai stata ricevuta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso degli addebiti ulteriori rispetto a quelli pattuiti;

II) risarcimento per l'essere stato obbligato a dover risolvere il contratto anche a causa della riduzione delle partite trasmesse; risarcimento per il disagio creato dal comportamento di Sky Italia in questi quasi due anni; disagio per aver dovuto attivare le procedure UG e GU14.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati. L'istante lamenta, sostanzialmente, l'addebito di somme esorbitanti rispetto a quelle previste nell'accordo. A sostegno dei propri assunti, deposita documentazione concernente reclami inoltrati all'operatore, e richieste di invio della copia cartacea del contratto e della registrazione, al fine di verificare quali fossero esattamente i termini dell'accordo. Tali richieste sono rimaste inevase, salvo invio di una copia cartacea del contratto la cui data, tuttavia, non corrisponderebbe a quella di conclusione dell'accordo da cui origina la presente controversia.

A fronte di questa contestazione, l'operatore non ha prodotto alcuno scritto difensivo né ha depositato documentazione, come ad esempio la copia del contratto con le condizioni economiche ed il relativo piano tariffario. Come noto, la mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'utente, determina che i fatti dedotti dal medesimo 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).

In relazione a tanto, merita accoglimento la richiesta di storno/rimborso delle somme addebitate all'istante, nei limiti dell'eccedenza rispetto al costo di euro 10,95 mensili, a decorrere dalla data di conclusione del contratto e sino al 6 febbraio 2019, data di proposizione dell'istanza GU14.

Non possono invece essere accolte le richieste sub II) in quanto le stesse integrano gli estremi di richieste risarcitorie, rispetto alle quali il Corecom non è competente, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi, restando salva la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

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.

DELIBERA

Articolo 1

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

- A) l'operatore Sky Italia XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: - stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. Le somme eventualmente rimborsate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera 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, 30 settembre 2019

IL PRESIDENTE