

DELIBERA N. 44/2020

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/146180/2019)**

Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 19/03/2020;

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 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 l'istanza di XXX del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0298297 del 08/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19.03.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta dei problemi nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 08/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/07/2019), quanto segue. L'utente già cliente Sky, cessava il proprio contratto nel lontano 2015. Dal 24.07.2018 però, Sky ha iniziato a prelevare la somma di 118,00 euro e poi, dal mese di agosto 2018, euro 60,00 al mese senza che mai fosse stata chiesta la riattivazione del servizio in oggetto. Solo a seguito della denuncia ai competenti organi giudiziari, emergeva che il pagamento era per l'abbonamento di una terza persona. In effetti, nel mese di luglio 2018 l'utente aveva pagato attraverso la propria carta di credito una rata, ma dopo Sky ha continuato a prelevare dalla carta di credito dell'istante per una somma complessiva di circa 360,00 euro, mentre per il medesimo abbonamento, la terza persona, pagava regolarmente mediante bollettino. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) La cessazione immediata dei prelievi; 2) il rimborso delle somme spese fino ad oggi, pari a 360,00 euro; 3) gli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti; 4) gli indennizzi per mancata risposta ai reclami. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 760,00.

2. La posizione dell'operatore

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante, già cliente Vodafone per altri servizi, contesta l'addebito sulla propria carta di credito di prelievi effettuati da Sky, da luglio 2017 a gennaio 2018 per un totale di circa euro 360,00 (come da estratto conto bancario allegato). Per tali addebiti procede, in data 4 marzo 2019, a sporgere regolare denuncia alle competenti autorità (depositata agli atti). Sky, dal canto suo, non ha depositato alcunché, non un contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati, né tanto meno la spedizione, durante il periodo in questione, delle fatture così da poterne consentire da parte dell'istante una pronta contestazione. Alla luce di tali osservazioni, le richieste pertanto trovano parziale accoglimento. In particolare, la richiesta di cui al punto 1) è accolta. Laddove vi fossero ancora dei prelievi relativi alla posizione in oggetto, Sky è tenuta a cessare tali prelievi. La richiesta di cui al punto 2) è accolta. L'istante avrà diritto al rimborso degli importi contestati pari ad euro 362,40 (5 addebiti da euro 60,40). Le richieste di cui ai punti 3) e 4) vengono trattate congiuntamente e non possono trovare accoglimento. Non può essere accolta la domanda relativa al riconoscimento degli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti, poiché il suo riconoscimento è vincolato alla presenza del reclamo - avanzato entro 3 mesi dal riscontro del disservizio - a partire dal quale è possibile effettuare il calcolo dell'indennizzo, secondo quanto stabilito dall'art.13 comma 1 in combinato disposto con l'art.14 comma 4 del regolamento indennizzi. Agli atti non risulta depositato alcun reclamo. Si ritiene pertanto che manchino i presupposti in fatto e in diritto che consentono di valutare un eventuale riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9 del Regolamento indennizzi. Conseguentemente, e per gli stessi motivi, non può trovare accoglimento neppure la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia Srl, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia X è tenuto al rimborso, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, delle somme ingiustificatamente pagate dall'istante, pari ad euro 362,40. 2.

3. Sky Italia X è tenuto inoltre a cessare, laddove fossero ancora in corso, i prelievi relativi alla posizione in oggetto.

4. Sky Italia X è tenuta infine, a comunicare a questo Ufficio, l'avvenuto adempimento della presente delibera 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

Bologna, 19.03.2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi