DELIBERA N. 710/09/CONS

Definizione della controversia Grimaldi / Sky Italia s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 10 dicembre 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 334/03/CONS, recante "Disposizioni procedurali relative alla risoluzione delle controversie attribuite all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi della decisione della Commissione europea COMP/M.2876 del 2 aprile 2003(Newscorp/Telepiù)";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 12 marzo 2008 (Prot. n. 13681/08), con la quale la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

VISTA la nota del 2 aprile 2008 (Prot. n. 19008/08), con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 21 aprile 2008;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti in udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La sig.ra XXX, nella propria istanza, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 20 gennaio 2007 un addetto della società Sky Italia s.r.l. la contattava telefonicamente offrendole di aderire ad una promozione, consistente nella possibilità di usufruire del pacchetto Sky “Mondo cinema – calcio” per 5 mesi al costo di Euro 11,00 mensili;
2. l'istante aderiva alla suddetta promozione e, pertanto, in data 24 gennaio 2007, un tecnico della società si recava presso il suo domicilio per l'installazione della parabola e del *decoder*;
3. successivamente, non essendole state fornite informazioni precise in merito alla tipologia dei servizi inclusi nel pacchetto offertole, provvedeva a contattare il servizio “assistenza clienti” dell'operatore, chiedendo l'invio di una copia del contratto di abbonamento, ma tale richiesta restava priva di riscontro;
4. nonostante l'istante non abbia mai usufruito dei servizi, i canoni di abbonamento mensile venivano prelevati automaticamente dal suo conto corrente bancario dalla società Sky.
5. per quanto sopra esposto, parte istante, ritenendo illegittimi gli addebiti dei canoni mensili avvenuti mediante prelevamenti diretti sul proprio conto corrente non avendo mai usufruito dei servizi in oggetto, richiede il rimborso di tali somme.

La società Sky non ha provveduto ad inviare memorie esplicative, né ha partecipato all'udienza del 21 aprile 2008.

II. Motivi della decisione

Le richieste formulate da parte istante meritano accoglimento, considerato che l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio in merito, né nel corso dell'udienza, ove non è comparso, né mediante l'invio di memorie difensive.

Ebbene, è principio ormai consolidato, anche nelle decisioni di questa Autorità, quello per il quale nei contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, in caso di contestazione sia onere del fornitore provare l'effettiva consistenza del servizio erogato.

Pertanto, in mancanza di qualsivoglia allegazione probatoria volta a dimostrare l'effettiva erogazione del servizio, va riconosciuto all'utente il diritto al rimborso dei canoni mensili prelevati dal proprio conto corrente quali corrispettivo per il servizio oggetto di contestazione.

RITENUTO che, in assenza di prova contraria, le somme addebitate all'utente in epigrafe dalla società Sky Italia s.r.l. a titolo di canoni per la fruizione dell'offerta denominata "*Mondo cinema – calcio*" sono da considerarsi non dovute, non avendo l'istante usufruito dei servizi oggetto del pacchetto promozionale;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza formulata in data 12 marzo 2008 dalla sig.ra XXX, la società Sky è tenuta a provvedere al rimborso di tutte le somme fatturate a titolo di canoni di abbonamento mensili e prelevate dal conto corrente bancario dell'istante, maggiorate in misura degli interessi legali, calcolati dal momento della proposizione dell'istanza alla data di effettiva corresponsione.

2. La società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere, mediante assegno bancario, la somma di Euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

3. La predetta Società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5 della delibera 173/07/CSP.

Ai sensi dell'articolo 9 del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 10 dicembre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola