

DELIBERA N. 88 del 14 dicembre 2018
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx / Sky Italia
(GU14/625/2018)
Corecom Toscana

NELLA riunione del Corecom Toscana del 14 dicembre 2018;

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, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 Regolamento sugli indennizzi;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTO l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTA l'istanza di Del Chiaro Roberto del 24/07/2018 acquisita con protocollo N. 0142830 del 28/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'utente, nella propria istanza e nelle successive memorie ha descritto come segue gli accadimenti all'origine della presente controversia: "xxx è cliente Sky Italia da circa 16 anni con contratto di abbonamento Codice Cliente n. 5241xxx, di cui ha sempre corrisposto il pagamento degli importi tramite punti di vendita Sisal Pay. A seguito di un controllo effettuato presso la propria Banca, il xxx riscontrava degli addebiti - ingiustificati - a favore di Sky ulteriori rispetto alle somme indicate nelle fatture relative al contratto di abbonamento con Codice Cliente n. 5241xxx, per cui lo stesso xxxx provvedeva a contattare telefonicamente Sky Italia s.r.l. Da un operatore di quest'ultima, il xxxx veniva informato che detti addebiti ulteriori si riferivano al contratto di abbonamento n. 14260812, mai stipulato, di cui il medesimo xxxx non era assolutamente a conoscenza, e che ha comportato per quest'ultimo addebiti non dovuti per un totale di € 2.274,18, come da estratti conto corrente dall'Ottobre 2012 all'Ottobre 2016, allegati all'istanza GU 14 ed in precedenza all'istanza UG. Si fa presente che con riguardo al contratto n. 14260xxx, mai stipulato, Sky Italia s.r.l. non ha mai inviato al Del Chiaro le relative fatture".

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1. Storno totale delle eventuali fatture relative al contratto n. 14260xxx mai stipulato dall'istante xxxx. 2. Rimborso della somma di € 2274,18 relativa agli addebiti non dovuti di cui al contratto n. 14260812 mai stipulato. 3. Pagamento indennizzo a favore di xxx per servizio non richiesto. 4. Pagamento indennizzo a favore di xxxx per mancata risposta al reclamo del 17/11/2016. 5. Annullamento, chiusura totale del contratto n. 14260xxx mai stipulato, con storno di eventuali fatture anche di prossima emissione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato alcuna memoria entro i termini e con le modalità prescritte dal regolamento di procedura.

3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. In via preliminare va dato atto che l'operatore non ha presentato alcuna memoria e dunque le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate. In particolare l'utente ha contestato l'esistenza di un contratto a sé intestato, identificato con il codice cliente n. 14260xxx; poiché l'operatore non ha dimostrato la esistenza di tale contratto, le richieste di storno e rimborso delle somme addebitate a partire dal 2012 e riferibili a tale contratto possono trovare accoglimento, così come la richiesta di annullamento del suddetto contratto. Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto l'utente ha provveduto a reclamare solo a distanza di circa 4 anni dal primo addebito, e dunque con una tempistica non compatibile con quella stabilita dall'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Può essere accolta, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'8 novembre 2016, ricevuto dall'operatore il successivo 16 novembre, nella misura massima pari a euro 300,00, non avendo l'operatore dimostrato di aver fornito alcun riscontro.

DELIBERA

Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza, Sky Italia S.r.l. è tenuta a annullare il contratto riferibile al codice cliente n. 14260xxx in esenzione di spese, nonché a rimborsare le somme addebitate con riferimento a tale contratto a decorrere dal 2012 e fino all'attualità, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile dell'utente. L'operatore è tenuto, inoltre, a corrispondere in favore dell'istante a mezzo bonifico bancario sul cc a lui intestato e corrispondente al codice iban n. IT03V0626024805000000000192, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 300,00, computata ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima, non avendo l'operatore riscontrato il reclamo dell'8 novembre 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.
Firenze, 14 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Enzo Brogi