

DELIBERA N. 6

**XXXX XXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)
(GU14/340904/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/01/2021;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 17/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428936 del 17/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'asserita illegittima attivazione di un abbonamento mai richiesto. In particolare nell'istanza di definizione, ha precisato quanto di seguito: "Sono cliente Sky dal 2005, attraverso codice cliente n. 39062XX, che mi è stato assegnato quando ho sottoscritto il mio abbonamento. Da allora ho sempre mantenuto attivo questo mio abbonamento con continuità, mantenendo pertanto lo stesso codice cliente, nonostante alcune variazioni contrattuali che si sono succedute negli anni (per esempio, nel 2013, 2018 e 2019). A tutt'oggi è infatti ancora attivo lo stesso abbonamento con il medesimo codice cliente. In data 3 luglio 2020, dopo analisi del mio conto corrente bancario, ho scoperto che mi veniva addebitato ogni mese da Sky un ulteriore importo (oltre a quello relativo al mio solito pagamento) per un ipotetico secondo abbonamento - mai richiesto né tanto meno stipulato dal sottoscritto, né da nessun altro dei miei famigliari - al quale è stato assegnato un nuovo codice cliente n. 155280xx, anche questo intestato a me medesimo e per la stessa identica abitazione. Dopo aver appreso - con notevole sgomento - di questo clamoroso duplice addebito, ho provveduto a disdire immediatamente l'abbonamento in questione, constatando che il presunto contratto MAI richiesto a Sky risultava addirittura attivo dall'11 dicembre 2014. E da quel momento in poi mi erano stati addebitati sul conto due diversi importi relativi ai due abbonamenti, per la stessa abitazione. Per un totale prelevato irregolarmente da Sky sul mio conto (interamente documentato) pari a ben 3.463,63 euro (da gennaio 2015 a luglio 2020): questo solo per il secondo presunto abbonamento relativo al codice cliente. 15528069, che ribadisco di non aver mai richiesto. Faccio notare che l'anomalia appena descritta è resa ancor più grave dal fatto che SKY non ha MAI inviato una seconda fattura relativa a tale secondo (presunto) contratto, in nessun momento, dal 2014 ad oggi, ma l'addebito veniva regolarmente eseguito sul mio conto. Per tale ragione, continuando a ricevere sempre ed esclusivamente un'unica fattura relativa all'unico contratto da me stipulato, non mi ero mai accorto di questa assurda situazione che mi ha visto subire un prelievo non autorizzato per quasi 3500 euro che assume a tutti gli effetti - a mio modo di vedere - i contorni di una truffa. Se, infatti, si fosse trattato di una semplice anomalia tecnica o procedurale, non si comprende perché Sky non abbia spedito anche la seconda fattura relativa al secondo abbonamento

insieme all'altra, nonostante gli addebiti venissero eseguiti con identica data.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) la restituzione di € 3463,63 quali somme versate e non dovute per l'attivazione mai richiesta dell'abbonamento Sky codice cliente 15528069 oltre allo storno di eventuali penali emesse a seguito del recesso;

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria difensiva depositata, l'operatore ha precisato quanto segue: “Con riferimento all'istanza di definizione promossa dal signor XXXX XXXX si rappresenta quanto segue. Il signor XXXX XXXX dal 2 agosto 2005 è titolare di un abbonamento Sky con codice cliente n.3906225. In data 14 ottobre 2013 il signor XXXX ha accettato di attivare il servizio aggiuntivo Multivision che consente, con una seconda smart card ed un secondo decoder forniti in comodato d'uso gratuito da Sky, di fruire dell'abbonamento in un'altra stanza della stessa abitazione ad un prezzo ridotto rispetto a quello corrisposto per l'abbonamento principale. In data 2 dicembre 2014 il cliente è stato contattato per proporgli la possibilità di vedere la programmazione Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella in cui è ubicato il decoder principale, attivando un secondo abbonamento ad un costo agevolato, così da fruire della visione Sky in due case diverse, cessando nel frattempo il servizio aggiuntivo Multivision attivo sul primo contratto n. 3906225. Il cliente in pari data ha accettato-come da Vocal Order che si produce (all.1) -di aderire alla suddetta offerta, scegliendo di attivare la combinazione Sky Tv+Famiglia+Cinema+Sport e servizio HD al costo promozionale mensile di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 53. A fronte della nuova adesione è stata, quindi, registrata la richiesta di un secondo abbonamento n.15528069 con il contestuale invio al cliente del relativo modulo di contratto con le condizioni generali di abbonamento -che il cliente non ha mai rispedito firmato -ed è stata predisposta la spedizione di una nuova smart card. In data 11 dicembre 2014, dopo la consegna della nuova smart card, è stato attivato il nuovo contratto n.15528069 ed è stata registrata la chiusura del servizio Multivision presente sull'abbonamento n.3906225. Solo in data 3 luglio 2020 -quindi ben 6 anni dopo -il signor XXXX ha contestato telefonicamente l'attivazione del contratto n.15528069 avvenuta nel lontano 2014, chiedendone la chiusura immediata. La scrivente società, a fronte della predetta comunicazione, ha quindi provveduto a registrare la chiusura dell'abbonamento n. 15528069 per il 2 agosto 2020. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del signor XXXX e chiede che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso che -si sottolinea - non sono mai state sollevate prima.* * *Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale. Confidando di aver fornito a codesto Comitato un'informazione esaustiva in merito alla vicenda segnalata, restiamo naturalmente a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore chiarimento.” Allega: Vocal Order del 2 dicembre 2014.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta l'attivazione non richiesta dell'abbonamento contrassegnato con il codice cliente n.15528069 operata illegittimamente dall'operatore convenuto, chiedendo pertanto la restituzione di tutte le somme prelevate sul proprio c/c sin dall'arbitraria attivazione e fino alla data di chiusura del contratto. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione è emerso che l'istante in data 02/12/2014 ha stipulato un ulteriore contratto con l'operatore convenuto attraverso la registrazione di vocal order accettando di aderire all'offerta scegliendo di attivare la combinazione Sky Tv+Famiglia+Cinema+Sport e servizio HD al costo promozionale mensile di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 53. Peraltro dalle memorie difensive depositate dall'operatore, il cui contenuto non è stato, peraltro, contestato in alcun modo dal Sig. XXXX, risulta che a fronte della nuova adesione l'operatore ha proceduto alla registrazione di un secondo abbonamento n.15528069 con il contestuale invio all'istante del relativo modulo di contratto con le condizioni generali di abbonamento che il cliente non ha mai rispedito firmato ed ha predisposto la spedizione di una nuova smart card. L'operatore ha altresì precisato di aver provveduto in data 11 dicembre 2014 all'attivazione del suddetto abbonamento dopo l'avvenuta consegna della nuova smart card. Ha ulteriormente fatto presente che in 6 anni vale a dire dall'attivazione dell'abbonamento al deposito dell'istanza di conciliazione non ha mai ricevuto un reclamo da parte dell'istante in merito a tale doglianza: l'unico contatto telefonico che risulta è quello del 03/07/2020 in cui veniva richiesto dall'istante la disdetta dell'abbonamento n.15528069, a seguito del quale, nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto, è stata disposta la chiusura del contratto. Si evidenzia che a fronte delle difese svolte dall'operatore l'istante non ha depositato nessun documento volto a confutare quanto dallo stesso affermato. Deve inoltre sottolinearsi che in sei anni appare poco probabile che l'istante non abbia avuto modo, secondo l'ordinaria diligenza, di controllare il proprio c/c per rilevare prelievi asseritamente non autorizzati e procedere tempestivamente ad effettuare un reclamo all'operatore. Da quanto sopra evidenziato emerge quindi che le richieste dell'istante non possono essere accolte in alcun modo avendo appurato la legittima attivazione dell'abbonamento contestato. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore Sky.

2. 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.

3. 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.

L'Aquila, 26/01/2021

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.