

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 4 del 20/01/2015

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 148/14 OMISSIS /Sky Italia s.r.l.

L'anno duemilaquindici il giorno 20 del mese di gennaio alle ore undici, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio		X

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la L. n. 249/1997 “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l’art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

VISTO l’accordo quadro tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, sottoscritto in data 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. OMISSIS, per il tramite dell'Avv. OMISSIS, datata 31/07/2014, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita in pari data al prot. n. 16768 del Corecom Abruzzo;

EVIDENZIATO che con la suddetta istanza l'istante ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Sky Italia r.l. ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti lamenta l'illegittimo prelievo sul proprio conto corrente di somme non dovute in quanto relative ad un contratto mai attivato, chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

- a) Al rimborso delle somme indebitamente percepite da Sky per l'abbonamento n° 7068568 a partire dal 1 gennaio 2008 al 27 febbraio 2014 per un totale di euro 3.117,67;
- b) Alla corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto e mai utilizzato per tutto il suddetto periodo, nella misura di euro 5,00 al giorno;

Allega all'istanza in parola reclami del 26/02/2014, 03/03/2014, 12/03/2014, 20/05/2014, mail di risposta da parte di Sky e copie degli estratti conto bancari.

VISTA la nota del 07/08/2014, prot. n. 17368 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 21/11/2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Sky Italia s.r.l. in data 22/09/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. Il sig. OMISSIS era titolare di un abbonamento Sky n. OMISSIS attivato in data 09/02/2009 con modalità di pagamento domiciliazione bancaria mensile; tale abbonamento è stato cessato per morosità a far data dal 31/05/2014 per il mancato pagamento del canone di marzo, nonostante la regolare erogazione del servizio da parte della società;
2. A seguito di verifiche effettuate è emerso che nel settembre 2006 per l'abbonamento n° OMISSIS intestato al Sig. OMISSIS, attivato in data 01/10/2005, sono stati forniti i dati necessari per l'addebito dei canoni del suddetto contratto sul conto corrente n° OMISSIS intestato al Sig. OMISSIS; nel maggio 2007 è stata richiesta, dall'istituto bancario, la modifica delle coordinate bancarie per trasferimento del conto corrente fornendo il nuovo conto n° 10803186;
3. Si evidenzia che dal gennaio 2009 si sono susseguite una serie di variazioni, sempre di iniziativa bancaria e nell'ottobre 2013 è stato fornito il conto corrente n° OMISSIS;
4. In data 28/02/2014, non risultando più valida la domiciliazione bancaria si è provveduto a modificare la modalità di pagamento in bollettino postale bimestrale ed in data 31/05/2014 l'abbonamento è stato cessato per morosità a causa del mancato pagamento delle due ultime fatture;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'avv. OMISSIS, per conto dell'istante, in data 23/09/2014, con la quale, nel rigettare quanto avverso dedotto dall'operatore, ribadisce che il Sig. OMISSIS per tutto il periodo contestato, pur pagando due abbonamenti distinti, ha avuto a disposizione un solo decoder ed una sola scheda, usufruendo, quindi, di uno e un solo abbonamento. Ciò evidenzia l'errore commesso da Sky che ha duplicato i canoni di abbonamento al Sig. OMISSIS, con conseguente diritto dello stesso ad ottenere la restituzione di quanto indebitamente pagato per ben 6 anni;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 21/11/2014, attraverso il quale il Responsabile del procedimento, da atto della mancata comparizione della parte convenuta e, pertanto, della impossibilità di addivenire ad un accordo tra le parti;

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

ESAMINATA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di asserito illegittimo prelievo di somme indebitamente percepite da parte convenuta, in quanto relative ad un contratto mai attivato.

II.a) Sull' illegittimo prelievo di somme indebitamente percepite

Dalla ricostruzione dei dati e dei fatti, come risultanti dai documenti depositati e dall'udienza di discussione, è emerso quanto di seguito.

Nel febbraio 2014 il Sig. OMISSIS si recava presso la filiale Unicredit di Pescara per chiudere il conto corrente n° OMISSIS e in detta occasione, da un attento esame dell'estratto conto, scopriva che oltre all'abbonamento Sky n° OMISSIS da lui usufruito, da tempo gli veniva addebitato anche l'abbonamento Sky n° OMISSIS. Da ulteriori controlli apprendeva, altresì, che gli addebiti per detto abbonamento erano stati eseguiti dal gennaio 2008 al 27/05/2014 sui conti nn. OMISSIS, OMISSIS e OMISSIS per un importo totale pari ad euro 3.117,67. L'istante il 26/02/2014 provvedeva a contestare all'operatore Sky gli addebiti illegittimamente eseguiti chiedendone la restituzione, atteso che lo stesso non aveva mai sottoscritto ed utilizzato l'abbonamento n° OMISSIS, essendo lo stesso già intestatario da diversi anni di altro abbonamento, né aveva mai autorizzato in alcun modo l'addebito dei costi relativi al predetto abbonamento sui propri conti correnti. Seguivano ulteriori reclami e richieste di restituzione delle somme indebitamente percepite, attraverso le quali l'istante richiedeva anche la copia del contratto e del modulo di addebito relativo all'abbonamento n. OMISSIS. Sky dava riscontro per via telematica invitando l'istante a sporgere formale denuncia presso le competenti Autorità, al fine di poter valutare la richiesta di rimborso.

Si rileva che nel caso di specie l'operatore convenuto si sia limitato a dichiarare sul punto controverso che l'intestatario dell'abbonamento n° 7068568 è il Sig. OMISSIS e che all'atto della sottoscrizione furono forniti i dati bancari del Sig. OMISSIS per l'addebito dei costi ad esso relativi. Nulla ha, tuttavia, dimostrato sul piano probatorio, relativamente all'autorizzazione di addebito da parte dell'istante su un abbonamento avente un intestatario diverso.

Pertanto, in mancanza di qualsivoglia allegazione probatoria volta a dimostrare l'effettiva volontà dell'istante di addebitare i costi del suddetto abbonamento sul proprio conto corrente, va riconosciuto all'utente il diritto al rimborso dei canoni mensili prelevati dal proprio conto corrente dal 1 gennaio 2008 al 27 febbraio 2014 per un totale di euro 3.117,67.

II.b) Sull' attivazione di servizi non richiesti

Quanto alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, si ritiene, invece, che la stessa non possa essere accolta per carenza di legittimazione attiva, atteso che dalle dichiarazioni rese in sede difensiva da Sky, (dichiarazioni, tra l'altro né smentite né tantomeno contestate dall'istante) l'intestatario dell'abbonamento di cui si discute è il Sig. OMISSIS e non il Sig. OMISSIS.

II.c) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, del valore della controversia, delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione e di discussione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale alle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata dal Sig. OMISSIS, per il tramite dell'Avv. OMISSIS;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2015;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

L'accoglimento parziale delle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata dal Sig. OMISSIS, per il tramite dell'Avv. OMISSIS, per l'illegittimo prelievo di somme indebitamente percepite da parte convenuta. Per effetto di quanto sopra, la società Sky Italia Srl è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 3.117,67 (tremilacentodiciassette/67) a titolo di rimborso delle somme illegittimamente prelevate sui conti correnti intestati al Sig. Santurbano dal 1 gennaio 2008 al 27 febbraio 2014;
- c) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
F.to Dott. Filippo Lucci

Il Dirigente
F.to Dott.ssa Michela Leacche

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.