

DELIBERA N. 57 - 2019

**XXX XXX / SKY ITALIA
(GU14/23101/2018)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 27/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A) La posizione dell'istante

Il sig. XXX ha stipulato con SKY Italia srl il contratto di abbonamento n. XXX, scadente a gennaio 2017. L'utente dava regolare e tempestiva disdetta a tale contratto, contestualmente revocando il relativo RID bancario. In data 12.01.2017, Sky Italia confermava via sms di aver ricevuto la disdetta, con l'invito a contattare il numero XXX, numero in realtà inattivo. A febbraio 2017 il sig. XXX si recava presso il centro *** di Torino per consegnare il decoder, operazione rifiutata perché il contratto risultava ancora in essere. Dal servizio clienti di Sky, il sig. XXX apprendeva che la disdetta non era stata accettata da Sky in quanto egli avrebbe confermato telefonicamente l'intenzione di rimanere cliente SKY. La prova della telefonata non è mai stata fornita. Nonostante il sig. XXX abbia revocato il RID abbinato al contratto in oggetto, SKY continuava a chiedere l'autorizzazione al pagamento del relativo canone utilizzando differenti numeri di flusso. In questo modo il sig. XXX ha pagato indebitamente a Sky 14 mensilità di canone di importo pari a 39,00 euro cadauna (in totale 546,00 euro) di cui chiede la restituzione. Da allora inoltre l'utente è stato tempestato frequentemente da sms, telefonate e email dalla società *** per il recupero di ulteriori crediti. A fronte di quanto esposto l'istante richiede: 1) Restituzione di tutti i canoni indebitamente prelevati a far data dalla comunicazione di efficacia delle disdetta (12.01.2017) per un totale di 14 mensilità a 39,00 euro cadauna e così in totale 546,00 euro; 2) storno di tutte le fatture emesse e non pagate in relazione all'abbonamento n. XXX; 3) revoca immediata di ogni mandato conferito a *** o altre società per il recupero dei crediti di cui al punto 2).

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

In via preliminare, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento nel modo che segue. Si ritiene che l'utente abbia provato che la

richiesta di disdetta da lui inviata sia stata ricevuta dal gestore, in quanto ha allegato un messaggio rilasciato da quest'ultimo in data 12 gennaio 2017 in cui dichiarava tale ricevimento. Ne consegue che, non avendo Sky provato eventuali successivi ripensamenti in capo all'istante, doveva la gestione di tale disdetta essere operata nel rispetto delle previsioni contrattuali. Pertanto, alla luce dell'indebito prosieguo fatturativo, si ritiene che relativamente all'abbonamento XXX l'utente abbia diritto allo storno e/o alla restituzione, a mezzo assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento, di tutti i canoni fatturati a far data dalla comunicazione di efficacia della disdetta (12.01.2017), unitamente al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti.

Tutto ciò premesso,
il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Sky Italia, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- in relazione all'abbonamento n. XXX, stornare e/o rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento, tutti i canoni fatturati a far data dalla comunicazione di efficacia della disdetta (12.01.2017), ritirando altresì a proprie cure e spese la pratica di recupero dei crediti.

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.

Torino, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE