



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 107/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BIONDO / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 205/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, 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*”;

VISTA l’istanza del Sig. Biondo, del 6 febbraio 2015, nei confronti dell’operatore Sky Italia s.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’indebita disattivazione dell’abbonamento “Home Pack” da parte dell’operatore Sky Italia s.r.l.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Biondo, titolare dal 20 ottobre 2013 dell'abbonamento Sky&Fastweb denominato "Home Pack", ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, in data 7 ottobre 2014 ha comunicato a SKY, a mezzo fax, la richiesta di rescissione del contratto, ma il successivo 23 novembre ha revocato, telefonicamente, la precedente richiesta di recesso;

b. tuttavia, dopo poche ore, tramite SMS gli veniva comunicato che, a far data dal 30 novembre 2014, i servizi in abbonamento Sky&Fastweb sarebbero stati disattivati, pertanto il giorno seguente l'istante comunicava al numero verde del servizio clienti di Sky di voler continuare a fruire dei servizi in abbonamento "Home Pack";

c. il successivo 29 novembre l'utenza telefonica veniva comunque disattivata, di conseguenza il Sig. Biondo inviava, in pari data, un fax di reclamo al servizio clienti di Sky e il 4 dicembre 2014, sempre tramite fax, chiedeva ad entrambi gli operatori la riattivazione della linea telefonica, confermando la volontà di continuare a fruire dei servizi in abbonamento "Home Pack".

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto di essere risarcito da Sky in relazione ai disagi patiti per aver omesso di porre in essere, nei confronti di Fastweb le attività di competenza al fine di evitare la disattivazione della linea telefonica. Inoltre, il Sig. Biondo ha chiesto che la durata del contratto sottoscritto con Sky fosse circoscritta a dodici mesi, con lo scopo di poter disdire in qualunque momento l'abbonamento, senza alcun addebito di spese o penali.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia s.r.l., nelle memorie prodotte, ha rappresentato di aver gestito correttamente il rapporto con il cliente. In particolare, l'operatore ha dichiarato che il Sig. Biondo ha revocato la precedente disdetta "*accettando di proseguire l'abbonamento ai soli servizi di pay-tv di Sky, mantenendo la combinazione di pacchetti precedentemente attiva, come si evince dalla registrazione telefonica*" del 24 novembre 2014, prodotta in atti. Sky, per quanto di competenza, ha quindi continuato ad erogare regolarmente i servizi di *pay-tv*. In relazione a tanto l'operatore ha addotto di non avere alcuna responsabilità in ordine ai fatti contestati in quanto le richieste dell'istante, relativamente alla riattivazione della linea telefonica, non sono di propria pertinenza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

In ordine alla condotta contestata all'operatore, fermo restando che dal *verbal ordering* in atti si rileva che l'utente, il 24 novembre 2014, ha acconsentito alla proposta di fornitura dei soli servizi di *pay-tv* erogati da Sky, si osserva che le contestazioni oggetto di controversia attengono all'interruzione della fornitura del servizio telefonico e ADSL che è di competenza della società Fastweb S.p.A., pertanto alcuna responsabilità può essere imputata in merito all'operatore Sky s.r.l.

Peraltro, dalla documentazione al fascicolo, si rileva che in sede conciliativa l'utente ha già concluso un accordo transattivo con Fastweb in merito ai lamentati disservizi, pertanto si assume che le relative pretese hanno comunque trovato soddisfazione.

Per quanto sopra esposto non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Sky Italia s.r.l. in ordine alla lamentela dell'istante, pertanto l'istanza di parte non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Biondo nei confronti della società Sky Italia s.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci