



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 14/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAMBALDI / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 376/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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 della sig.ra Rambaldi, dell’11 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Rambaldi lamenta l’indebita disattivazione, da parte di Sky S.r.l.,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'offerta "*Home Pack*", nonché l'addebito di importi superiori a quelli dovuti in relazione al contratto sottoscritto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. la Sig.ra Rambaldi, titolare di un contratto Sky&Fastweb, in data 26 ottobre 2012 ha chiesto, rispettivamente a Sky Italia S.r.l. e a Fastweb S.p.A., il trasloco delle utenze presso un nuovo indirizzo;

b. solo a seguito di numerosi reclami l'istante ha ottenuto il trasloco dei servizi, ma ha perso il vecchio numero di telefono e l'offerta promozionale "*Home Pack*";

c. inoltre, al fine di continuare a fruire dei servizi di *pay tv*, l'utente si è trovata costretta a sottoscrivere un nuovo contratto, a condizioni economiche meno vantaggiose, pagando, fino al mese di dicembre 2013, un importo pari ad euro 100,92, anziché euro 39,00 (costo dell'offerta "*Home Pack*").

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per la mancata lavorazione dell'ordine;
- iii. la corresponsione degli indennizzi per la perdita della promozione "*Home Pack*";
- iv. la restituzione delle somme indebitamente pagate;
- v. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante, in data 6 settembre 2011, aveva sottoscritto un contratto Sky&Fastweb, in adesione all'offerta promozionale denominata "*Home Pack*". L'operatore ha addotto che la Sig.ra Rambaldi non ha mai sottoscritto un altro contratto, pertanto gli importi addebitati all'utente sono sempre stati conformi all'offerta *Home Pack*, sottoscritta nel 2011, che non è mai stata disattivata. In particolare, con riferimento agli addebiti contestati, la società ha addotto di aver "*correttamente adeguato il canone di abbonamento ai costi previsti dal listino per la combinazione di pacchetti scelta dalla cliente*". A riprova di ciò, l'operatore ha prodotto la fatturazione emessa nel periodo compreso dal mese di ottobre 2011 al mese di dicembre 2013.

Per quanto sopra, Sky Italia S.r.l. ha infine rappresentato che le contestazioni mosse dalla cliente sono palesemente infondate, ritenendo di non avere alcuna responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

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.

In primo luogo, si osserva che i fatti lamentati dalla Sig.ra Rambaldi non risultano suffragati dalle evidenze documentali. Infatti, dagli atti al fascicolo, emerge



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incontestatamente che l'unico contratto di abbonamento sottoscritto dall'utente risale all'anno 2011, pertanto non trova conferma quanto asserito dall'istante in ordine alla conclusione di un contratto successivo. Inoltre, dall'esame delle fatture prodotte dall'operatore, si evince che dal mese di novembre 2011, data di attivazione del servizio, al mese di maggio 2012, Sky Italia S.r.l. ha addebitato in fattura l'importo mensile, mai contestato, di euro 49,00; successivamente gli importi fatturati sono aumentati perché è venuta a scadenza l'offerta promozionale sottoscritta in sede di adesione che, come riportato nella fattura n. 601642859 del 5 ottobre 2011, è terminata in data 31 maggio 2012. In relazione a tanto, non si comprende il motivo per cui la Sig.ra Rambaldi ritiene che, sino al mese di dicembre 2013, avrebbe dovuto pagare l'importo mensile di euro 39,00, fermo restando che nel corso del tempo le tariffe applicate hanno comunque subito un adeguamento all'aumento dei prezzi di listino. Dai documenti contabili emessi nel corso dell'anno 2013 si evince, altresì, che l'offerta *Home Pack* non è stata disattivata, tantomeno risulta essere stata addebitata da Sky Italia S.r.l. la somma di euro 100,92, contestata dall'utente. L'istante, peraltro, non offre prova di quanto adduce, in particolare non identifica, né deposita, le fatture oggetto di contestazione, tantomeno produce altri documenti a suffragio della propria posizione.

In definitiva, le pretese avanzate dalla Signora Rambaldi non risultano supportate da alcun riscontro fattuale, pertanto non vi è titolo per cui possano essere corrisposti gli indennizzi richiesti.

Per le ragioni sovraesposte la domanda della Sig.ra Rambaldi non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della sig.ra Rambaldi per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 28 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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