



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 147/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MIELE / SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14 n. 1576/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 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. 88/16/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 Miele, del 22 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Sig.ra Miele, in riferimento al contratto di abbonamento al servizio di *pay-tv* n. 14468651, lamenta la mancata attivazione del servizio e, conseguentemente, l’addebito di importi non dovuti da parte dell’operatore Sky Italia S.r.l.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. di essere titolare dal 2006 del contratto di abbonamento n. 8426090 e di aver aderito, nel novembre 2012, ad un ulteriore abbonamento, n. 14468651, avente ad oggetto l'attivazione dell'offerta "Sky go";

b. tuttavia, nonostante le numerose segnalazioni telefoniche all'operatore, i servizi relativi al contratto n. 14468651 non sono mai stati attivati e per tale ragione, nel mese di febbraio 2015, l'istante revocava l'autorizzazione all'addebito in conto corrente dei corrispettivi riferiti all'abbonamento n. 14468651;

c. dopo pochi giorni, la società Sky Italia S.r.l. *"in modo del tutto arbitrario, procedeva al distacco del servizio, senza nessun preavviso, su entrambi gli abbonamenti, e quindi anche sul contratto n. 8426090"* e l'utente, al fine di ottenere la riattivazione del servizio oggetto del contratto n. 8426090, pagava tutte le somme pretese, anche in riferimento ai servizi oggetto del contratto n. 14468651, benché non fossero erogati.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. il rimborso delle somme indebitamente riscosse per un servizio mai erogato in riferimento al contratto di abbonamento n. 14468651, per un totale di euro 1.000,00;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, per un importo pari ad euro 2.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la Sig.ra Miele ha stipulato due contratti di abbonamento, ossia *"il contratto n. 8426090 attivo dal mese di dicembre 2006 e il contratto di abbonamento n. 14468651 attivato in data 27 dicembre 2012"*.

Nel merito delle contestazioni mosse, con particolare riferimento al contratto n. 14468651, l'operatore ha dichiarato che i servizi sono stati regolarmente erogati e correttamente fruiti dalla Sig.ra Miele sin dalla data della loro attivazione, ossia dal dicembre 2012, atteso che l'unica segnalazione relativa alla mancata visione del servizio è pervenuta nel marzo 2015, quindi *"oltre due anni dopo l'effettiva attivazione del servizio"*.

Sky Italia S.r.l. ha altresì dimostrato che l'utente, relativamente ad entrambi i contratti, ha esercitato il diritto di recesso in data 9 marzo 2015.

Tuttavia, premesso che in riferimento al contratto n. 8426090 *"risultavano insolute le fatture relative ai canoni di abbonamento da dicembre 2014 a febbraio 2015"* e in riferimento al contratto n. 8426090 *"risultavano insolute le fatture relative ai canoni di abbonamento di marzo ed aprile 2015"*, l'operatore ha dichiarato di aver sospeso i servizi, previa comunicazione all'utente.

Comunque, in data 6 maggio 2015, la Sig.ra Miele ha deciso di riattivare l'abbonamento n. 14468651, aderendo ad un'offerta promozionale; il servizio è stato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

definitivamente riattivato, nell'agosto successivo, a seguito del pagamento da parte dell'istante delle somme relative alle fatture insolute.

Viceversa, il contratto n. 8426090 è cessato e, a fronte degli insoluti di cui sopra, è stato concluso un accordo transattivo tra le parti.

### **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, si deve rilevare che i fatti dedotti dall'utente in controversia non trovano in atti alcun riscontro documentale, né fattuale.

In particolare, si osserva che l'istante non ha prodotto prova di aver segnalato tempestivamente all'operatore la mancata attivazione del servizio; infatti, a fronte di un contratto sottoscritto nel novembre 2012, l'unico reclamo che risulta in atti risale al maggio 2015 ed è contestuale al deposito dell'istanza di conciliazione presso il CORECOM competente. Dalla documentazione al fascicolo non emerge dunque che Sky Italia S.r.l. fosse a conoscenza del disservizio, pertanto è evidente che in assenza di segnalazione dal parte del cliente, il gestore non è nelle condizioni di risolvere eventuali problematiche riscontrate. Peraltro, risulta quanto meno incomprensibile il comportamento dell'istante che per oltre due anni ha puntualmente pagato il corrispettivo di un servizio mai reso, senza mai reclamarne formalmente l'erogazione.

Inoltre, nel merito delle singole richieste, deve evidenziarsi che l'utente non ha provato la riscossione da parte del gestore dell'importo del quale chiede il rimborso, ovvero euro 1.000,00; tantomeno, a prescindere dal reclamo, ha dimostrato in altro modo che il servizio oggetto del contratto n. 14468651 non era stato attivato. In proposito, anzi, la Sig.ra Miele, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che, a fronte della revoca dell'autorizzazione all'addebito in conto corrente, la Società "*procedeva al distacco del servizio, senza nessun preavviso, su entrambi gli abbonamenti*", lasciando così intendere che, precedentemente, era attivo anche il servizio oggetto del contratto n. 14468651.

Per quanto sopra, le richieste dell'utente non possono essere accolte, non essendo emersa alcuna responsabilità in capo alla società Sky Italia S.r.l. in ordine alle doglianze oggetto dell'istanza di definizione.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Miele nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Napoli, 13 luglio 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi