



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 147/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ACERRA /SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/1563/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 settembre 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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. 203/18/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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza della Sig.ra Acerra, del 12 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento al contratto codice cliente n.12932***, lamenta l’indebita pretesa di pagamento da parte di Sky Italia S.r.l.

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

a. la Sig.ra Acerra era titolare del rapporto contrattuale dedotto in controversia, venuto a scadenza nell’anno 2015;

b. tuttavia, attraverso l’estratto del conto corrente, l’istante apprendeva nel gennaio 2017 che l’operatore “*a partire dall’ottobre 2015*” aveva prelevato, mediante addebito in conto corrente, euro 39,90 al mese, “*nonostante non usufruisse da tre anni del servizio Sky*”;

c. in data 3 febbraio 2017 l’utente ha reclamato, a mezzo fax, contestando gli addebiti effettuati dall’operatore e chiedendone il titolo giustificativo;

d. Sky Italia S.r.l. non ha mai dato riscontro al predetto reclamo e anzi ha proseguito a emettere fatture e richiederne il pagamento;

e. in data 12 giugno 2017 l’istante ha diffidato l’operatore dal proseguire nell’addebito di importi ritenuti non dovuti e poi ha depositato l’istanza di conciliazione presso il CORECOM competente.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

i. il rimborso di tutti gli importi addebitati a far data dal settembre 2015 “*per servizi mai richiesti e mai fruiti*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. la risoluzione del contratto in esenzione spese e relativo storno dell'insoluto;
- iii. la corresponsione di un indennizzo di euro 500,00 per i disagi patiti;
- iv. la corresponsione di euro 300,00 in ragione delle spese legali sostenute.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che la Sig.ra Acerra “in data 7/09/2015 ha revocato il recesso precedentemente formulato e ha riattivato i servizi Sky”, come risulta dal *vocal order* allegato alle memorie. In data 18 settembre 2015, “a causa del mancato pagamento delle fatture relative ai canoni di giugno e luglio 2015”, l'operatore ha sospeso il servizio che ha poi riattivato nel dicembre 2015 a fronte della domiciliazione bancaria delle fatture, prescelta dalla Sig.ra Acerra quale modalità di pagamento.

A far data dal febbraio 2017, la domiciliazione bancaria non è risultata più attiva e in data 17 febbraio 2017 si registra un reclamo telefonico dell'istante che ha trovato riscontro il 19 febbraio seguente “tramite comunicazione Bmail, cioè messaggio apparso sullo schermo televisivo della cliente”. A fronte del mancato pagamento delle fatture datate, rispettivamente, 5 febbraio e 5 marzo 2017, la Società ha sospeso il servizio e interrotto il rapporto contrattuale con la cliente. Alla comunicazione inviata dalla Sig.ra Acerra il 12 giugno 2017, a mezzo del proprio legale, Sky Italia S.r.l. ha dato riscontro il giorno seguente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si osserva che il comportamento assunto dall'utente nel caso di specie non è uniformato al criterio di ordinaria diligenza. In particolare, in ossequio al principio di cui all'articolo 1227 del codice civile, si rileva che la Sig.ra Acerra, pur avendone i mezzi, per oltre un anno, ha ommesso di porre in essere le attività necessarie a evitare la causazione del danno; infatti, solo nel febbraio 2017 ha reclamato i prelievi effettuati dal suo conto corrente a far data dal settembre 2015.

Nel merito, poi, a fronte del *verbal order* depositato in atti, non risulta confermata l'inconsapevolezza dell'istante in ordine all'attivazione del servizio. Infatti, la Sig.ra Acerra, che non ha disconosciuto le dichiarazioni rese nella registrazione, tantomeno ha addotto provenire da soggetto diverso, nel corso del *verbal order* ha confermato ripetutamente l'intendimento di riattivare il proprio abbonamento.

La registrazione fornita dall'operatore, non contestata, unitamente alla manifesta e perdurante inerzia dell'utente rispetto agli addebiti di cui si duole, non consentono di accogliere le richieste dedotte in controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 non accoglie l'istanza della Sig.ra Acerra nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui 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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci