



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 36/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MAGLIONE / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 2636/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 marzo 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. 569/14/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. Maglione, del 24 dicembre 2014, nei confronti dell’operatore Sky Italia S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo con cui l'operatore Sky Italia S.r.l. ha gestito la richiesta di recesso dal contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Maglione, titolare del contratto riferito al codice cliente n. 14149928 ha dichiarato quanto segue:

a. in data 1 giugno 2014, l'istante inviava comunicazione di recesso dal contratto di abbonamento a lui intestato;

b. l'operatore, tuttavia, non dava alcun seguito alla richiesta di recesso, pertanto l'utente si rivolgeva al CORECOM competente per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto la corresponsione degli indennizzi previsti in caso di ritardo nella gestione della richiesta di recesso da parte dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha rappresentato che il Sig. Maglione, dal giugno 2012, risulta titolare di un abbonamento Sky&Fastweb Home Pack. Nel merito della questione controversa, l'operatore ha addotto di non aver dato esecuzione alla richiesta di recesso formulata dall'istante il 1 giugno 2014 in quanto, il successivo 9 luglio, “ *il cliente, come da registrazione telefonica allegata, accettava di riattivare lo stesso contratto...*”. Ad adiuvandum l'operatore ha altresì reso noto che il Sig. Maglione “*è tuttora cliente Sky ed effettua regolarmente i pagamenti*”.

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 ordine alla condotta contestata si rileva che, nonostante l'utente abbia effettuato regolare comunicazione di recesso in data 1 giugno 2014, il successivo 9 luglio ha rinnovato volontariamente l'abbonamento di cui era titolare, come risulta, inequivocabilmente, dal *verbal ordering* in atti. Pertanto, il rapporto contrattuale è proseguito non a causa di una gestione tardiva del recesso da parte dell'operatore, bensì a fronte della precisa volontà espressa in tal senso dall'utente. Tanto, peraltro, trova conferma nella circostanza rappresentata dall'operatore che il Sig. Maglione è tuttora cliente Sky Italia S.r.l.

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.



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 rigetta l'istanza del Sig. Maglione nei confronti della società Sky Italia S.r.l. 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.

Napoli, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani