



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 38/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SORIENTE / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 765/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 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 Soriente, del 25 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Soriente, intestataria del contratto di abbonamento *Sky&Fastweb "Home Pack"*, lamenta la ritardata cessazione del contratto, nonché l'addebito di importi non dovuti, da parte di Sky Italia S.r.l.

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

a. in data 8 gennaio 2015 la Sig.ra Soriente inviava, a mezzo raccomandata A/R, la disdetta del contratto e, non avendo ricevuto "*nessuna comunicazione sull'avvenuta disdetta*", in data 10 febbraio 2015 rinnovava, a mezzo fax, la precedente richiesta di cessazione del contratto;

b. Sky Italia S.r.l., tuttavia, non forniva alcun riscontro alle comunicazioni di cui sopra.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i.* l'annullamento dell'eventuale pretesa creditoria;
- ii.* la corresponsione degli indennizzi per la mancata risposta al fax;
- iii.* la corresponsione degli indennizzi per la ritardata cessazione del contratto;
- iv.* le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che in data 16 settembre 2014 la Sig.ra Soriente ha sottoscritto un contratto di abbonamento per l'offerta *Sky&Fastweb "Home Pack"*, scegliendo quale modalità di pagamento l'addebito su conto corrente bancario. L'operatore ha addotto che, a fronte della regolare erogazione dei servizi, le richieste di pagamento non sono mai andate a buon fine, sin dal momento dell'attivazione dell'abbonamento e che l'utente è stata ripetutamente invitata a regolarizzare la propria posizione contabile, sia mediante apposita comunicazione in fattura elettronica, sia attraverso messaggi inviati sul *decoder*.

Nel merito delle doglianze dell'istante, Sky Italia S.r.l. ha precisato che, a fronte della comunicazione di disdetta dell'8 gennaio 2015, in data 12 gennaio 2015 ha comunicato alla Sig.ra Soriente, mediante messaggio sul *decoder*, di aver ricevuto e preso in carico la sua richiesta di cessazione, che sarebbe stata efficace a far data dal 31 gennaio 2015. L'operatore ha evidenziato che "*non ha mai richiesto all'utente il pagamento di alcun importo per l'erogazione di servizi successivamente al mese di gennaio 2015*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tuttavia, allo stato, risultano insoluti gli importi addebitati nelle fatture n.258494166 del 5/10/2014; n. 259253984 del 5/11/2014; n. 260152333 del 5/12/14 e la Sig.ra Soriente “*dovrebbe corrispondere a favore di Sky gli ulteriori importi indicati nelle Condizioni generali di Abbonamento, ossia: (i.) gli importi relativi al mese di gennaio 2015, data di efficacia del recesso; (ii.) il rimborso dei costi dell’operatore; (iii) gli importi connessi alla mancata restituzione dei materiali; (iv.) gli importi corrispondenti agli sconti promozionali di cui l’utente ha beneficiato*”.

Inoltre, l’operatore ha asserito di non aver mai ricevuto il fax che l’utente dichiara di aver inviato nel mese di febbraio 2015.

Per quanto sopra, Sky Italia S.r.l., in conclusione, ha 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 l’operatore ha interrotto il rapporto contrattuale in data 31 gennaio 2015, dando quindi tempestiva esecuzione alla comunicazione di disdetta inviata dall’utente l’8 gennaio 2015. Ciò stante, alcun indennizzo può essere corrisposto a titolo di ritardo nella gestione della richiesta di cessazione del contratto.

Anche la domanda relativa all’annullamento dell’eventuale pretesa creditoria avanzata dall’operatore non può trovare accoglimento. In particolare, dalla documentazione al fascicolo, risulta che gli unici importi fatturati attengono ai servizi regolarmente erogati in riferimento al periodo precedente alla richiesta di disdetta inviata dall’istante, pertanto si ritiene che gli stessi siano dovuti a titolo di corrispettivo della prestazione contrattuale resa correttamente.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di cui al punto *ii.* in quanto, a prescindere della tempestiva gestione, per *facta concludentia*, della comunicazione inviata l’8 gennaio 2015, una richiesta di disdetta, di per sé, non necessita di alcun riscontro in quanto non può essere parificata ad un reclamo attinente ad un disservizio.

In definitiva, per le ragioni sovraesposte, la domanda della Sig.ra Soriente non può essere accolta.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Soriente 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, 15 marzo 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