

**DELIBERA N. 74/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PEZZELLA /SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14/1184/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 maggio 2019;

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. 95/19/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 denominato *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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTA l'istanza del Sig. Pezzella, del 5 luglio 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare del codice cliente n. 7700xxx, lamenta la parziale e discontinua erogazione del servizio *Sky On Demand*, causata da malfunzionamento del servizio *internet*.

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

- a. sin dall'attivazione del contatto Sky&Fastweb il servizio di connessione a *internet* risultava malfunzionante in quanto si verificavano continue perdite di segnale;
- b. pertanto, il servizio *Sky on Demand*, di competenza dell'operatore Sky Italia S.r.l., non è stato di fatto fruibile;
- c. la società Fastweb S.p.A., avendo riconosciuto la propria responsabilità in ordine al contestato disservizio, ha provveduto al riconoscimento di un indennizzo, fermo restando la chiusura del contratto.

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

- i.* storno delle fatture non pagate;
- ii.* disattivazione del contratto;
- iii.* indennizzo per malfunzionamento del servizio *internet* e *Sky on Demand*.

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

L'operatore Sky Italia S.r.l. non ha depositato alcuna memoria.

### **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.

La promozione cui l'utente dichiara di aver aderito prevede la stipula di un contratto con l'operatore Sky Italia S.r.l., avente ad oggetto la fornitura dei servizi di *pay-tv*, e di un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici, voce e dati. I servizi di *pay-tv* e telefonici vengono erogati in modo autonomo e indipendente, rispettivamente dall'operatore Sky Italia s.r.l. e dall'operatore Fastweb S.p.A., sulla base delle rispettive condizioni generali di contratto.

La parte istante lamenta la parziale e discontinua erogazione dei servizi *internet* e *Sky on Demand*, qualificandola più correttamente nei frequenti reclami indirizzati agli operatori come “*navigazione lenta*”.

Tralasciando il fatto che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo, occorre sottolineare che non risulta contestato, anzi è ammesso dalla stessa parte ricorrente, che il malfunzionamento del servizio *Sky on Demand* fosse conseguente alla navigazione lenta, pertanto non si ritiene addebitabile a Sky Italia S.r.l. Peraltro, parte istante precisa che, a fronte del disservizio di cui si duole, ha già ottenuto un indennizzo da parte di Fastweb S.p.A. a compensazione del disagio patito.

Ciò stante, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto non vi è traccia in atti dei documenti contabili contestati, tantomeno vi è prova che gli importi di cui è chiesto lo storno siano imputabili al servizio *Sky on Demand* che l'utente adduce non fruito.

La disattivazione del contratto, di cui alla richiesta *sub ii.*, deve avvenire conformemente alle modalità indicate nelle Condizioni generali di contratto e non è questione da rimettere alla decisione dell'Autorità.

La richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio *internet*, premesso che risulta soddisfatta per effetto dell'accordo transattivo che l'istante ha dichiarato di aver raggiunto con Fastweb S.p.A., non può essere rivolta a Sky Italia S.r.l. che, *per tabulas*, è risultato non responsabile del malfunzionamento del servizio *Sky on Demand*.

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Pezzella nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 8 maggio 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi