

**DELIBERA N. 42/2021**

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/363048/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 14/07/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;



VISTA l'istanza di FAUSTO VINTI del 04/12/2020 acquisita con protocollo n. 0516510 del 04/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XXX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a causa del Covid-19, non si sono svolti gli eventi sportivi in programmazione su Sky e pertanto sono stati emessi importi eccedenti il servizio erogato, avendo il gestore continuato a fatturare anche servizi non utilizzati;
- b) le fatture sono comunque state pagate, anche per la parte non dovuta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso degli importi pagati e non dovuti;
- II) storno dell'insoluto;
- III) indennizzo per mancata erogazione del servizio;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

Successivamente all'avvio del procedimento del 22 dicembre 2020, e precisamente in data 25 febbraio 2021, l'istante ha prodotto ulteriori scritti, qualificandoli come "memoria di replica ai sensi Delibera Agcom 353/19/CONS e succ. modifiche".

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "memorie di replica" il 25 febbraio 2021, non presentando detto materiale le caratteristiche delle memorie di replica, come disciplinate dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento, il quale contempla un primo termine difensivo (45 giorni) a favore solamente del gestore ed un secondo termine (20 giorni) per le repliche a favore anche dell'istante. In primo luogo si evidenzia infatti che, non essendo stati prodotti scritti difensivi da parte del gestore, non sussiste in realtà alcuna memoria cui replicare. In secondo luogo va poi rilevato che la documentazione prodotta era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente, approntare



una adeguata difesa ed avanzare eventuali proposte per addivenire ad una composizione bonaria della controversia.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

E' fatto notorio che, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica, il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia e l'incremento dei casi sul territorio nazionale, con DPCM 9 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6, recante "Misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale", è stata disposta la sospensione degli eventi e competizioni sportive di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici e privati (art. 1, comma 3, lett. d), con le uniche eccezioni riportate nella disposizione medesima, a decorrere dal 10 marzo 2020 (art. 2). Tale situazione si è protratta sino al 12 giugno 2020, data indicata dal DPCM 11 giugno 2020, all'articolo 1, comma 1, lett. e): a decorrere dal 12 giugno 2020, gli eventi e le competizioni sportive riconosciuti di interesse nazionale dal CONI, dal CIP e dalle rispettive federazioni, ovvero organizzati da organismi sportivi internazionali, sono consentiti a porte chiuse ovvero all'aperto, senza la presenza del pubblico.

Per questi motivi, tenuto conto che, a fronte della contestazione dell'istante, Sky nulla ha dedotto, considerate le disposizioni sopra riportate, si ritiene che l'istante non abbia usufruito dei servizi Sky riferiti agli eventi sportivi nel periodo 10 marzo 2020 - 12 giugno 2021.

Tanto premesso, si rileva che le fatture prodotte dall'istante all'atto del deposito della domanda di definizione sono le seguenti: fattura n. XX del 1 giugno 2020; fattura n. XX del 1 marzo 2020; fattura n. XX del 1 aprile 2020; fattura n. XX del 1 giugno 2020. Tali fatture contengono addebiti per il pacchetto "TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio", con la conseguenza che pertanto lo storno/rimborso dovrà essere effettuato con riferimento al periodo interessato dalla sospensione del servizio e nella misura dei 2/5 del canone addebitato, non essendo stati i servizi TV, Cinema e Famiglia interessati dalla sospensione predetta, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Lo storno/rimborso andrà effettuato al netto di quanto già riconosciuto a favore del cliente a titolo di sconto per l'emergenza Coronavirus.

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta, atteso che la stessa si è verificata per causa di forza maggiore, del tutto impreveduta ed imprevedibile, in alcun modo imputabile a Sky.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta, atteso che alcun riscontro è stato depositato dal gestore. Pertanto, considerato che la prima segnalazione documentata è del 16 maggio 2020, che l'operatore non ha partecipato all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, spetta all'istante, in base ai criteri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300 (considerando 2,50 euro/die e prendendo come riferimento temporale il 30 giugno quale dies a quo - 16 maggio 2020 + 45 giorni - ed il 4 dicembre 2020, data di deposito dell'istanza, come dies ad quem).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XX, 30 - XX Perugia, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Sky Italia srl in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 14 luglio 2021

**IL PRESIDENTE**  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli