

**DELIBERA N. 37/2021**

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/337592/2020)**

**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 XXX del 09/10/2020 acquisita con protocollo n. XX del 09/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

- a) i servizi non sono stati forniti per la sospensione degli eventi sportivi a causa del Covid-19;
- b) nonostante ciò, Sky ha sempre richiesto il pagamento dei canoni;
- c) sono state effettuate segnalazioni scritte e telefoniche, non riscontrate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto e rimborso di quanto corrisposto nel periodo di sospensione del servizio;
- II) indennizzo per sospensione del servizio;
- III) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto il 12 ottobre 2020, in data 16 dicembre 2020 l'istante ha depositato ulteriori scritti difensivi.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

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

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "memorie di replica" il 16 dicembre 2020, 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 depositate dall'istante nn. XX del 1 marzo 2020, XX del 1 aprile 2020, XX del 1 maggio 2020 contengono addebiti riguardanti il pacchetto TV+Sport+Calcio, pertanto lo storno/rimborso dovrà essere effettuato con riferimento al periodo interessato dalla sospensione del servizio e nella misura del 2/3 del canone addebitato, non essendo stato il servizio TV interessato dalla sospensione predetta, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Le fatture nn. 853089024 del 12 marzo 2020 e XX del 15 aprile 2020 andranno invece stornate/rimborsate per l'intero importo, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

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 imprevedibile ed imprevedibile, in alcun modo imputabile a Sky.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, considerato che alcuna risposta è stata documentata al reclamo inviato via pec in data 4 giugno 2020.

Pertanto, in applicazione dei criteri stabiliti dall'articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerando i 45 giorni liberi a favore del gestore per fornire riscontro, va riconosciuta all'istante la somma di euro 202,50 (considerando le date del 20 luglio 2020 come *dies*

a quo e del 9 ottobre 2020, giorno del deposito dell'istanza, come *dies ad quem*, per un totale di 81 giorni).

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 dalla sig.ra XXX, via O. XX, X – XXX, 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 202,50 (duecentodue//50), 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