

**DELIBERA 475/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**L. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)**  
**(GU14/81905/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di L. Sxxx del 11/02/2019 acquisita con protocollo n. 0057981 del 11/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione l'istante, signor Luciano Spinsanti, ha lamentato. "Mancata fruizione dei contenuti "in onda" dell'abbonamento dal 22.05.2018 al 18.08.2018 (data di risoluzione del contratto) per motivi tecnici poiché incompatibile con la erogazione del servizio effettuata mediante parabola condivisa con il vicino di casa (Bruno Croci abbonato Sky). Detta incompatibilità alla visione in condivisione è dovuta all'installazione il 22.05.2018 del software per la visione in SKY Q che ha trasformato il decoder My Sky in Sky Q Black, che era stata preannunciata il 18.05.2018. Giova precisare che l'incompatibilità alla visione contemporanea mediante parabola condivisa non era segnalata nella email del 18.05.2018, né era conosciuta dagli operatori dell'assistenza tecnica 020980 (riservata a chi come me stava provando in anteprima il nuovo Sky Q Black). La quantificazione del corrispettivo per la mancata fruizione del servizio dal 22.05.2018 al 18.08.2018 è di euro 190,76 comprese penali per euro 11,53 pari all'intero importo del mio abbonamento. Mancato ripristino dei servizi. Identificata la causa del disservizio, pur rendendomi disponibile a qualsiasi soluzione tecnica per il ripristino dei servizi (compresa la sostituzione del decoder) e dopo innumerevoli reclami e telefonate all'assistenza tecnica, nonostante promesse di soluzione, nessun intervento è stato fatto da parte di Sky. Risolto il contratto il 20.11.2018, ho chiesto ancora informazioni ad un Sky/Service che a pagamento mi ha fornito assistenza tecnica (fornitura di materiali e manodopera) per rendere compatibile la parabola condivisa con la fruizione in contemporanea di più utenti dei contenuti in onda con decoder SKY Q. Il costo di adeguamento dell'impianto è stato di euro 270,00. Il danno dovuto all'installazione del software per la visione di Sky Q che ha trasformato il decoder My Sky in Sky Q Black, incompatibile con la parabola condivisa con le caratteristiche tecniche adeguate per la visione con My Sky, è pari quindi al costo dell'adeguamento di 270,00 euro. Mancate risposte ai reclami 24.07.2018 e sollecito 29.08.2018 e mancata presentazione dell'operatore all'udienza di conciliazione del 05.02.2019. Sky non ha risposto al reclamo ed al successivo sollecito venendo meno all'impegno contrattuale di valutare e rispondere entro 30 giorni e non inteso intervenire in conciliazione con un comportamento tipico dei peggiori monopolisti. Per la quantificazione dei danni morali (e dei molteplici perditempo di chiamate fatte al servizio di assistenza e ricevute dal servizio clienti) mi rimetto alla valutazione in fase di definizione del procedimento. Richieste: rimborso per contenuti abbonamento non fruiti e penale comminata per risoluzione per euro 190,76; rimborso del costo di adeguamento dell'impianto di euro 270,00; quantificazione dei danni morali da valutare in sede di definizione; rimborsi o indennizzi richiesti per euro 460,76.

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

Si costituiva SKY Italia srl deducendo che: “In data 24 agosto 2020 la società Sky Italia srl propone di rimborsare l'importo onnicomprensivo di euro 360,76; tale importo sarà evaso con bonifico bancario, entro e non oltre 60 giorni dall'accettazione della presente sulle coordinate IBAN fornite dal signor Luciano Spinsanti. Resta inteso che a fronte di quanto sopra e con la sottoscrizione della presente Lei dichiara di non aver null'altro a pretendere per qualsivoglia titolo e/o ragione da Sky Italia srl in relazione alla controversia in oggetto e di rinunciare sin da ora a qualsiasi ulteriore pretesa, azione e/o rivalsa anche futura a qualsiasi titolo e/o ragione nei confronti di Sky Italia srl e comunque relativa alla controversia in oggetto. A tal fine Lei dichiara e garantisce che non sono in corso ulteriori giudizi e procedimenti in relazione a quanto in oggetto. La invitiamo a sottoscrivere la presente per accettazione di quanto sopra riportato e ad inviarla controfirmata all'indirizzo e-mail [cc.contenziosoclienti@skytv.it](mailto:cc.contenziosoclienti@skytv.it). Le chiediamo infine di comunicare la rinuncia ad ogni domanda proposta contro Sky Italia srl davanti a tale organismo per l'avvenuta risoluzione della controversia, con inoltro per conoscenza anche alla scrivente società.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Con la proposta transattiva avanzata dall'operatore Sky Italia srl di rimborsare l'importo onnicomprensivo di euro 360,76, con la dichiarazione e l'accettazione dell'istante di non aver null'altro a pretendere per qualsivoglia titolo e/o ragione da Sky Italia srl in relazione alla controversia in oggetto e di rinunciare sin da ora a qualsiasi ulteriore pretesa, azione e/o rivalsa anche futura a qualsiasi titolo e/o ragione nei confronti di Sky Italia srl, comunque relativa alla controversia in oggetto, le parti raggiungono un accordo in merito all'oggetto della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La cessazione della materia del contendere tra l'istante, sig. L. Sxxx, e l'operatore Sky Italia srl, per avvenuta transazione del 24 agosto 2020. Spese di procedura compensate.

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.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

4. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini