

**DELIBERA 97/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**N. MXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)**  
**(GU14/82157/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 N. MXXX del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0058925 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante chiede all'operatore Sky la rescissione del contratto senza l'obbligo di pagare more o penali per asserita inottemperanza di Sky ed il rimborso dei canoni mensili del periodo in cui l'utente non ha usufruito del servizio, per un totale di € 60,00. La richiesta è dovuta all'asserito inadempimento di Sky Italia nel montare il decoder nel nuovo domicilio dell'utente, che pertanto non ha usufruito del servizio pur pagando il canone (periodo Luglio-Ottobre 2018). L'istante ha presentato in data 12/02/2019 l'istanza ai sensi degli artt.14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia. Il precedente procedimento di conciliazione, tenutosi in data 05/02/2019, si è concluso con un verbale di mancato accordo, ai sensi dell'art.12 c.2 del Reg. di cui all'allegato A della delibera n. 203/18/CONS. In data 13/02/2019 si è dato avvio al procedimento. L'utente ha effettuato la prima richiesta di attivazione in data 19/07/2018; al mancato riscontro il 31/08/2018 proponeva reclamo al call center e successivamente il 4/10/2018 inoltrava nuova richiesta di attivazione, che rimaneva inevasa, come anche il reclamo via mail del 31/10/2018.

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

L'operatore Sky, non presente in sede di conciliazione, non ha prodotto memorie in sede di definizione.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Esaminata la documentazione in atti, e considerata la non contestazione da parte dell'operatore delle argomentazioni addotte da parte istante, si ritengono applicabili il comma 1 dell'Articolo 4 (Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio) ed il comma 1 dell'Articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). Ai sensi dell'art 4: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a

euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”. Considerando la data della richiesta di attivazione del servizio 19/07/2018 e fino alla data dell’udienza di conciliazione, abbiamo un totale di € .1.507,50 (201 x 7,50) Ai sensi dell’art 12 “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”. Si applica pertanto tale limite, considerando la mancata risposta dal 31/8/2018 (primo reclamo), essendo il tetto regolamentare superiore al calcolo pro die.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere l’istanza del sig. N. MXXX nei confronti della società Sky Italia, che pertanto è tenuta a corrispondere all’utente la somma di € 1.507,50, per ritardata attivazione del servizio, la somma di € 300,00 per mancata risposta al reclamo, ed € 50,00 per spese di procedura.

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. 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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

F.to