

DELIBERA N.11/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
V.V./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/695631/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 febbraio 2025;

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*”, come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”;

VISTA la direttiva (UE) n. 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo 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. 515/24/CONS del 18/12/2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL con codice cliente n. 21575xxx, ha rappresentato che *«relativamente all'annata calcistica 2018/19 e successive, egli si avvedeva di una arbitraria modifica delle condizioni contrattuali di rinnovo Sky, non preceduta da nessuna informativa o da sua espressa adesione. Infatti l'abbonamento Sky sport 2018/19, come i successivi, non forniva la visione integrale degli eventi e serie calcistiche come negli anni precedenti, poiché ridotta del 30% nelle partite di serie A ed eliminazione dell'intero campionato di serie B. Tale condotta è stata confermata nei fatti per tutti gli altri utenti, ciò a seguito di istruttorie avviate dall'AGCM (Garante per la concorrenza ed il mercato), le quali hanno accertato che "l'operatore Sky avrebbe posto in essere pratiche commerciali scorrette, violando gli artt. 21, 24, 25 del Codice del Consumo" in quanto: «la società Sky non ha fornito informazioni chiare e immediate sul contenuto del pacchetto Sky calcio per la stagione 2018/19, lasciando intendere ai potenziali nuovi clienti che tale pacchetto fosse comprensivo di tutte le partite del campionato di serie A come nel triennio precedente». È emerso, come nel caso di specie che: «l'operatore in modo inaudito aveva effettuato una riduzione del 30% delle partite di serie A cancellando l'intero torneo di serie B». Sono state pure accertate e sanzionate dall'Agcm a carico di sky la mancata rimodulazione e/o il mancato rimborso automatico dei canoni mensili dei pacchetti di abbonamento pay tv "Sky Sport" e/o "Sky Calcio" nel periodo in cui gli eventi sportivi in diretta erano stati sospesi a causa del lockdown (per Covid19) generalizzato e fino alla loro ripresa, e l'omissione di informazioni tempestive e facilmente accessibili relative all'adesione al cd. "sconto coronavirus" con l'imposizione di ostacoli sproporzionati alla fruizione di detto sconto da parte dei consumatori».*

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto la corresponsione di un *«indennizzo omnicomprensivo pari ad euro 350,00»*.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie ha dedotto che *«1) L'istante fonda le sue richieste sulle sanzioni che erano state irrogate a Sky in relazione alla riduzione delle partite di Serie A da 10 a 7 per turno nel triennio 2018/2021, sanzioni annullate dal Consiglio di Stato, con le due sentenze "gemelle" n. 4402/2024 e n. 4403/2024 del 17 maggio 2024; uno dei presupposti di tale decisione è che Sky non ha operato alcun indebito condizionamento nei confronti dei consumatori, avendo dato loro l'alternativa tra "i) mantenere il contratto, nonostante la variazione dei contenuti del Pacchetto ...; ii) effettuare il c.d. "downgrade" del Pacchetto, consistente nel mantenimento dell'abbonamento per il Pacchetto Base (Sky TV) e nell'eliminazione del solo Pacchetto Calcio, con riduzione corrispondente del canone; iii) recedere dal contratto".*

2) Spiegazione analoga è stata fornita dettagliatamente da SKY al sig. V. in risposta al suo reclamo del 2.6.2024.

3) *Anche a voler ritenere rimborsabile quanto pagato per il Pacchetto Calcio durante la pandemia, si tratterebbe di una sospensione di soli tre mesi, per un costo massimo di €45,60».*

La Società, infine, ha evidenziato *«la carenza di interesse ad agire da parte del sig. V., che ha prestato acquiescenza per ben 6 anni agli importi richiesti, senza sollevare obiezioni precedenti»*; infatti il Sig. V. ha in essere il contratto SKY TV n.21575xxx dall'8.11.2017 ed è tuttora regolarmente abbonato in relazione ai pacchetti TV, Cinema, Sport e Calcio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel caso che ci occupa, in relazione alla stagione calcistica 2018/2019, l'utente ha lamentato l'esclusione dai contenuti del pacchetto "Sky Calcio" di alcuni eventi precedentemente inclusi; in particolare, l'istante ha dedotto in controversia il fatto che, in assenza di qualsivoglia informativa preventiva, l'operatore convenuto avrebbe ridotto la visione degli eventi calcistici *«del 30% nelle partite di serie A ed eliminazione dell'intero campionato di serie B»*. A sostegno delle proprie ragioni l'utente ha richiamato dei procedimenti sanzionatori avviati dall'AGCM nei confronti di Sky Italia S.r.l. che, nelle proprie memorie, ha precisato essere stati annullati dal Consiglio di Stato.

In primis si osserva che il *Regolamento sugli indennizzi*, all'articolo 14, comma 4, esclude la corresponsione degli indennizzi qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal suo verificarsi, ovvero dalla data in cui ne è venuto a conoscenza. Orbene, nel caso di specie, dal corredo istruttorio, risulta che l'istante ha reclamato solo in data 02/06/2024 un pregiudizio derivante da una condotta posta in essere dall'operatore nell'anno 2018/2019; pertanto, a mente della normativa richiamata, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Pertanto, giova sottolineare che l'utente, constatata la modifica parziale del pacchetto "Sky Calcio", non solo è rimasto inerte per circa cinque anni, ma in questo lasso di tempo ha continuativamente acquistato il medesimo abbonamento, nonostante fosse privato dei contenuti oggetto della richiesta di indennizzo. Si ritiene tale condotta sintomatica dell'assenza di un effettivo pregiudizio o comunque di interesse in relazione alla materia del contendere.

Inoltre, Sky Italia S.r.l., nel riscontro fornito al reclamo, ha dichiarato, incontestatamente, di aver già riconosciuto all'utente uno sconto sull'abbonamento per 12 mesi di euro 5,30 al mese e tale condotta può ritenersi adeguatamente soddisfacente, sotto il profilo compensativo, del disservizio asseritamente patito dall'istante.

Accertata dunque nel caso di specie l'insussistenza di qualsivoglia interesse concreto ed attuale meritevole di tutela, atteso che il lamentato squilibrio negoziale risulta superato, sia sotto il profilo cronologico che fattuale (infatti l'utente è tuttora titolare dell'abbonamento dedotto in controversia), la richiesta dell'istante non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente V.V. nei confronti di Sky Italia S.R.L., per le motivazioni di cui in premessa.

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

Roma, 18 febbraio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto
deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella