

DELIBERA N. 29/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALCO/SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/753224/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 maggio 2026;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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;

VISTA l’istanza dell’utente ALCO del 18 maggio 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al contratto codice n. 80319xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«dal 26 dicembre 2024 il servizio Sky Business è risultato non funzionante, impedendomi di trasmettere eventi sportivi nel mio locale»;*

a. *«nonostante le numerose segnalazioni e le promesse di invio tecnico, nessuno è mai intervenuto. Ho pagato regolarmente il servizio fino a gennaio 2025, senza ricevere alcuna prestazione».*

b. l'utente ha dichiarato in udienza quanto risulta dal verbale di mancato accordo, in atti, ovvero che il costo dell'abbonamento dedotto in controversia è pari ad euro 384,00 al mese e di aver corrisposto regolarmente i canoni fino al mese di gennaio 2025 incluso.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. *«il rimborso dei canoni versati»;*

ii. la corresponsione di un indennizzo per il disservizio;

iii. la cessazione del contratto senza penali.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. non ha depositato memorie; tuttavia, come risulta dal verbale di mancato accordo, ha dichiarato in udienza che, quando si è reso disponibile un tecnico per effettuare un intervento di risoluzione, nel mese di marzo 2025, l'utente l'ha rifiutato e comunque non ha mai inviato disdetta. Inoltre, non risultano reclami scritti nel fascicolo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Deve ritenersi ammesso da Sky Italia S.r.l. e quindi sussistente il disservizio contestato dall'utente avendo l'operatore dichiarato di aver contattato l'istante al fine di concordare un intervento tecnico per risolvere la problematica; tuttavia, l'istante, che ha pagato il servizio di Pay TV sino al mese di gennaio 2025, ha rifiutato l'intervento.

In relazione a tanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento e, per l'effetto, l'operatore è tenuto a rimborsare i canoni pagati dal 26 dicembre 2024 fino a gennaio 2025 e a stornare gli importi fatturati a far data dal mese di febbraio 2025, sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Parimenti, anche la richiesta dell'utente di cui al punto ii. può trovare accoglimento in relazione al periodo in cui l'utente ha adempiuto la prestazione di competenza, ovvero ha pagato il corrispettivo in assenza di servizio. Pertanto, ai sensi dell'articolo 13, commi 3 e 4, del *Regolamento sugli indennizzi* Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 6,00 al giorno per 36 giorni, computati in riferimento al periodo compreso da 26/12/2024 al 31/01/2025, data a partire dalla quale l'utente ha smesso di pagare, per un importo complessivo pari ad euro 216,00 (duecentosedici/00).

Parimenti è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che alcun costo può essere addebitato in riferimento alla chiusura del rapporto contrattuale per giusta causa, stante la mancata erogazione del servizio da parte di Sky Italia S.r.l.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente nei confronti di Sky Italia S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare i canoni pagati dal 26 dicembre 2024 fino a gennaio 2025 e a stornare gli importi fatturati a far data dal mese di febbraio 2025, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a corrispondere in favore dell'utente euro 216,00 (duecentosedici/00), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

5. 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.

Roma, 27 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella