

**DETERMINA DIRETTORIALE 45/26/DTC/SMA**

**Fascicolo n. SMA14/756475/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V.M. - Sky Italia s.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente V.M., del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0136494 del 03/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL con codice cliente n. 10762xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel reclamo inviato a Sky Italia S.r.l., in atti, l'utente ha rappresentato che, essendo cliente da oltre dieci anni, avrebbe avuto diritto a pagare il servizio "Sky Extra" euro 75,00 anziché euro 120,00, «ciononostante venivano addebitati 120 euro per l'intervento tecnico Sky nel mese di maggio 2024», pertanto ha chiesto la restituzione di euro 45,00; b. inoltre, nella fattura del mese di luglio 2024, veniva proposto il rinnovo automatico e tacito del contratto a scadenza, in assenza di disdetta, con rinnovo della scontistica per 36 mesi; c. non avendo quindi formulato disdetta, gli sconti sarebbero dovuti venire a scadenza non il 2/9/2024, ma il 2/9/2027; d. tuttavia, l'offerta di cui sopra non è stata applicata correttamente. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso dell'importo addebitato e non dovuto per l'intervento tecnico; ii. chiedo l'applicazione delle tariffe come da offerta contrattuale proposta; iii. «il conseguente rimborso degli importi addebitati e non dovuti»; iv. «il pagamento della penale per non avere risposto al reclamo».

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha rappresentato che «l'utente usufruisce dell'abbonamento composto da SKY TV + FAMIGLIA + INTRATTENIMENTO PLUS + CINEMA + SPORT + CALCIO, il cui prezzo

di listino è 89,27€. A tale importo va aggiunto il corrispettivo per il servizio SkyQ di 19.80 € e Intrattenimento Plus (premium) al costo aggiuntivo di 6€. Su tale abbonamento sono regolarmente presenti e attivi gli sconti dal 02/09/2024 per un totale di €40 e fino al 30/09/2027 che hanno regolarmente impatto in fattura, portando il prezzo dell'abbonamento promozionato a €75,07. Si evidenzia che Sky aveva proposto uno storno di €120 relativo al servizio Expert, e un rimborso omnia comprensivi di € 300 il cliente ha rifiutato».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preso atto della disponibilità conciliativa della Società convenuta, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, pertanto Sky Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare a favore dell'utente in maggiore importo a questi addebitato in riferimento all'intervento tecnico eseguito nel mese di maggio 2024, nella misura di euro 45,00. Non possono essere accolte le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. per quanto di competenza dell'Autorità, laddove viene in contestazione la proposta commerciale inviata dall'operatore nella fattura n.353258xxx del 01/07/2024. Infatti, premesso che gli sconti attivi sull'abbonamento dedotto in controversia, pari ad euro 52,48 (come rilevati dalle fatture n.353258xxx del 01/07/2024 e n. 353755xxx del 01/08/2024, in atti), sarebbero venuti a scadenza a far data dal 02/09/2024, nella comunicazione è scritto testualmente: "Ti informiamo che rinnoviamo i tuoi sconti in scadenza per ulteriori 36 mesi, senza vincolo", precisando, al capoverso successivo, "beneficerai di nuovi sconti per 36 mesi", i cui importi, precisati nel dettaglio, ammontano ad un importo complessivo pari ad euro 40,00. Per l'effetto Sky Italia S.r.l., a far data dal 02/09/2024 ha applicato uno sconto pari ad euro 40,00, come risulta dalle fatture in atti. Merita invece accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv.; pertanto, non avendo Sky Italia S.r.l. dimostrato di aver fornito riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 29/10/2024 è tenuta al pagamento in favore dell'utente dell'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura massima di euro 300,00.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 45,00 a titolo di rimborso del maggior costo addebitato in riferimento al servizio "Sky Extra" ed euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella