

DETERMINA DIRETTORIALE 47/26/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/758315/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.B.H.

- 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 C.B.H., del 11/06/2025 acquisita con protocollo n. 0144894 del 11/06/2025

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. in data 29/01/2025 «ho subito una seria limitazione del mio pacchetto Sky Sport, in quanto sono stato in grado di avere accesso a solo 3 partite di Champions League (peraltro assolutamente non quelle che volevo vedere) su 17 disponibili, con tutte le altre sui canali Sky Calcio, cui non avevo accesso. Non sono stato neanche in grado di vedere il canale con Diretta Gol, con collegamenti da tutti i campi per avere almeno una panoramica delle partite che non potevo vedere, pur essendo regolarmente abbonato a Sky Sport»; b. l'istante ha altresì precisato che «sul sito Sky.it, Skysport è pubblicizzato esattamente così, con la possibilità di vedere 185 partite su 203 della Champions, quindi con l'esclusione delle sole 18 partite in esclusiva su Amazon Prime»; c. in relazione alle problematiche di cui sopra l'utente lamenta inoltre che «quella sera era assolutamente impossibile parlare con una persona al servizio telefonico di Sky, ho provato diverse volte senza successo». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: «congrue misure per mancata fruizione di un servizio regolarmente pagato, violazione contrattuale e pubblicità ingannevole».

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha rappresentato che «non è stato segnalato un disservizio a livello generale e che le partite di Champions, così come indicato, venivano trasmesse sui canali sport e sui canali calcio, la visione dei canali calcio nei quali venivano trasmesse le partite di Champions era chiaramente aperta anche ai clienti sport. Non siamo a conoscenza di qual tipologia di disservizio sia stato vittima l'istante e se tale disservizio sia da imputare a Sky, in quanto come da lui comunicato non è riuscito a contattare il servizio clienti. Infine, si evidenzia che nel corso della fase di conciliazione Sky, senza riconoscimento alcuno ma esclusivamente pro bono pacis, si era resa disponibile a corrispondere al cliente l'importo di euro 151,20 come storno, da utilizzare sulle prossime fatture. A fronte di quanto sopra descritto, Sky ritiene di aver agito in correttezza e buona fede nei confronti del Signor C.».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Premesso che dalla documentazione in atti non è possibile accertare, incontestatamente, la responsabilità dell'operatore in ordine al disservizio dedotto in controversia e fermo restando che l'Autorità adita non può entrare nel merito della contestazione attinente alla "pubblicità ingannevole", in virtù del criterio del favor utentis si vuole prendere atto della disponibilità conciliativa espressa in memorie dalla Società convenuta. Pertanto, tenuto conto che Sky Italia S.r.l. non ha dato pronto riscontro al proprio cliente in ordine al disagio patito, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 150,00 a mezzo storno sulle fatture di prossima emissione.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 150,00 (centocinquanta/00) a mezzo storno sulle fatture di prossima emissione.

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