

DETERMINA DIRETTORIALE 52/26/DTC/SMA
Fascicolo n. SMA14/765909/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.F. - 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 P.F., del 18/07/2025 acquisita con protocollo n. 0182710 del 18/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 21.09.2021 Sky Italia ha provveduto alla sostituzione del decoder a causa di un adeguamento; b. nel mese di agosto 2024, al momento della disdetta dell'offerta, pur restituendo il nuovo decoder, l'istante ha subito l'addebito della somma di 169,90 euro per la mancata restituzione del vecchio decoder; c. parte istante ha inviato un reclamo in data 16 gennaio 2025 richiedendo il rimborso di quanto pagato, in quanto il vecchio decoder gli era stato lasciato in comodato gratuito; d. inoltre, parte istante ha precisato che gli unici apparati in proprio possesso sono stati regolarmente restituiti in data 22.08.2024, come da dichiarazione allegata. Gli apparati, cui fa riferimento l'operatore furono oggetto di sostituzione nel 2021 e, pertanto, l'istante ha restituito solo il decoder di cui era ancora in possesso in virtù della suddetta sostituzione; e. l'operatore non ha portato alcuna prova dell'asserita risposta al reclamo del 16.01.2025, pertanto, oltre al rimborso di quanto versato (169,90), l'istante ha diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. il rimborso dell'indebito pagato; ii. lo storno dell'insoluto; iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti; iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'operatore Sky Italia, nell'ambito del contraddittorio e nella propria memoria, ha dichiarato che, in data 16/01/2025, l'utente ha trasmesso reclamo in merito all'addebito di €169,90 per la mancata restituzione degli apparati. Sky ha fornito riscontro tramite PEC in data 18/01/2025, informando il cliente e il suo

legale dell'avvenuta restituzione parziale dei materiali. Nella medesima comunicazione sono state indicate le matricole relative agli apparati non restituiti, nello specifico: Digital Key con matricola: 10295000480xxx - Decoder con matricola: CB0C0703884983xxx. Ad oggi, tali apparati risultano non ancora depositati. In data 19/05/2025, Sky ha richiesto l'allegazione della documentazione comprovante la restituzione, ma l'utente ha nuovamente trasmesso il modulo di reso datato 22/08/2024, non riferibile alle matricole oggetto della presente procedura conciliativa. Tuttavia, in un'ottica di attenzione e cura verso il cliente, Sky ha proposto il rimborso dell'importo addebitato (€169,90), proposta che è stata rifiutata dal sig. P..

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Nel mese di settembre 2021, parte istante ha dichiarato che Sky ha provveduto alla sostituzione degli apparati. Sky Italia, infatti, nel corso della vigenza del contratto, non ha mai richiesto la restituzione degli apparati, salvo poi addebitare la penale per la mancata restituzione degli stessi solo dopo la chiusura dell'abbonamento avvenuta nel mese di agosto 2024. I predetti apparati, oggetto di sostituzione nel 2021, erano stati lasciati all'istante in comodato d'uso gratuito. Si ritiene, tuttavia, che la richiesta di cui al punto i. volta al rimborso di quanto addebitato possa, considerato l'ampio lasso di tempo trascorso dalla sostituzione degli apparati e la proposta conciliativa fatta da Sky, trovare accoglimento e, quindi, Sky Italia sarà tenuta al rimborso della penale pari a euro 169,90. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere valutata in quanto oggetto di contestazione non risulta essere la regolarizzazione della posizione amministrativa. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto oggetto di contestazione non risulta l'attivazione di servizio non richiesto. Infine, non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16 gennaio 2025 volto a conseguire il rimborso della penale per la mancata restituzione degli apparati, in quanto la richiesta risulta assorbita dal rimborso della penale stessa. Inoltre, occorre precisare che agli atti del fascicolo risulta allegata l'e-mail di risposta indirizzata da Sky Italia all'avvocato dell'istante, sebbene priva di ricevuta di consegna.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/07/2025, è tenuta al rimborso dell'importo pari a euro 169,90.

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