DETERMINA DIRETTORIALE 78/26/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/774134/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.G.I. - 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 G.G.I., del 03/09/2025 acquisita con protocollo n. 0214780 del 03/09/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al codice cliente 7105559xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il servizio SKY GO cui l'utente era abbonato da settembre 2024 risultava non funzionante in Francia; b. in esito a svariate segnalazioni telefoniche «il giorno 03/072025 mi è arrivato un messaggio sulla applicazione che mi diceva che il mio ricorso era stato rifiutato. Successivamente ad inizio agosto una telefonata mi confermava che SKY aveva risolto il problema, ed effettivamente andando in Francia ad inizio agosto il servizio funzionava». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «pagare solo il 50% del canone da inizio contratto (settembre 2024) alla eliminazione del problema (agosto 2025)»; ii. la corresponsione di «150,00 euro di spese sostenute in Francia per andare in locali per vedere le partite di Champions League».

Sky Italia S.r.l., in memorie, ha dichiarato che «il Signor G. ha contestato l'impossibilità all'utilizzo di Sky Go all'estero in data 20/06/2025. Ci comunica la risoluzione della problematica legata all'utilizzo all'estero nei primi giorni di agosto. Si evidenzia che il servizio Sky go è del tutto gratuito per i clienti Sky, per cui come da delibera n. 347/18 cons. art.4 comma 3, l'indennizzo previsto è di 1 euro al giorno per un massimo di 100

euro». L'operatore, in via conciliativa, ha proposto uno storno sulle fatture pari ad euro 87,00.

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 in atti non è provato che il disservizio di cui l'utente si duole si sia verificato sin dal settembre 2024, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta limitatamente al periodo compreso dal 19/06/2025, data dell'invio del reclamo in atti, al 31/07/2025, avendo dichiarato l'utente che agli inizi del mese di agosto il disservizio è stato risolto. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in relazione al periodo come sopra circoscritto. Pertanto, ai sensi dell'articolo 13, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 3,00 al giorno per 42 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 126,00 (centoventisei/00).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/09/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 126,00 (centoventisei/00) a titolo di indennizzo per interruzione parziale del servizio.

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