DETERMINA DIRETTORIALE 79/26/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/816629/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.G. - 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 L.G., del 25/02/2026 acquisita con protocollo n. 0070782 del 25/02/2026;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al codice cliente n. 13890xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l'utente ha contestato ripetutamente l'addebito di importi difformi da quelli prospettati telefonicamente dal Servizio Clienti di Sky Italia S.r.l. in fase di sottoscrizione on line di un nuovo contratto, in data 16/07/2025; b. nell'udienza di discussione il Sig. L. ha altresì rappresentato che «l'erogazione dei servizi è stata sospesa nel mese di dicembre 2025, nonostante il contratto venisse a scadenza nel dicembre 2026» ed anche di non aver mai ricevuto riscontro ai reclami inviati. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «chiusura del contratto senza che nulla sia più dovuto»; ii. «emissioni di sanzioni per mancata comunicazione, trasparenze, mancato invio documentazione richieste con accesso agli atti».

Sky Italia S.r.l. non ha depositato memorie e neanche ha presenziato all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che la chiusura del contratto è atto dispositivo di parte e non può essere oggetto della pronuncia di decisione della controversia. Viceversa, in virtù del criterio del favor utentis, può essere accolta,

sotto il profilo della mancata risposta al reclamo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che Sky Italia S.r.l. non ha dimostrato di aver mai dato riscontro ai reclami in atti. In particolare, tenuto conto del reclamo inviato a mezzo PEC del 28/08/2025, la cui ricevuta di consegna/accettazione risulta validamente depositata nel fascicolo SMA/808967/2026 in virtù dell'articolo 13, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del citato regolamento, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), in riferimento al periodo compreso dal 28/08/2025 al 19/02/2026 (data in cui Sky Italia S.r.l. ha interloquito con l'utente nell'ambito del fascicolo SMA/808967/2026).

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/02/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per omessa risposta ai reclami.

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