

**DELIBERA N. 92/2020**

**XXX / SKY ITALIA  
(GU14/152031/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/06/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 19/07/2019 acquisita con protocollo n. 0319076 del 19/07/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Sky Italia (di seguito Sky), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. Evidenzia che in data 23/01/2019 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha sentenziato "La società Sky Italia X, non ha informato adeguatamente i potenziali nuovi clienti che, attraverso il pacchetto SKY Calcio, per la stagione 2018/2019 non sarebbe stato possibile visionare tutte le partite per ciascuna giornata della serie A. Inoltre, non ha posto in essere alcun comportamento che consentisse all'abbonato SKY Calcio, interessato prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, di poter effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto SKY CALCIO, rispetto a quanto era stato originariamente sottoscritto, il quale non avrebbe più incluso la visione di tutte le partite di serie A e di serie B, imponendogli di subire gli addebiti dei costi mensili, tra l'altro in misura invariata, relativi a tale pacchetto, oppure di recedere dal contratto SKY a titolo oneroso. Tali pratiche sono state considerate scorrette ai sensi dell'artt. 21 c.1 lettera b) 24 e 25 del Codice del Consumo". Ciò premesso, l'istante richiede: 1) indennizzo per violazione del Codice del consumo; 2) indennizzo per mancata risposta a pec. L'istante quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500,00

### **2. La posizione dell'operatore**

Non risulta agli atti prodotta alcuna memoria difensiva da parte di Sky, né allegata alcuna documentazione.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, non rientrando nell'ambito di competenza di questo Corecom la cognizione in ordine ad eventuali violazioni del Codice del consumo di cui al D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 da parte di operatori di comunicazioni elettroniche, violazioni cui, del resto, non corrisponde alcuna fattispecie di indennizzo tra quelle espressamente previste ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. L'istante allega pec di reclamo (e relativa ricevuta di avvenuta consegna), inoltrata in data 03/06/2019 e vertente sul lamentato disservizio, cui, in effetti, non risulta alcun riscontro fornito dall'operatore. Deve tuttavia precisarsi che, nel caso di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si deve fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso; generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione (a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste). Ebbene, rispetto a quanto sopra specificato, nella fattispecie in esame ciò che emerge è la piena coincidenza tra data d'inizio (giorno successivo allo scadere del dies ad quem relativo al suddetto termine di 45 gg.) e data di fine (giorno di svolgimento dell'udienza di conciliazione, peraltro senza la partecipazione di Sky/deposito del Formulario GU14) del lamentato disservizio, trattandosi, in entrambi i casi, del 19/07/2019, ragione per la quale non vi è margine alcuno per riconoscere l'indennizzo a tal titolo richiesto.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

#### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Sky Italia per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 18/06/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi