AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 2/2024

XXXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV) (GU14/600245/2023)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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 "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

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 Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: "*Approvazione dell'accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni",* sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 11/04/2023 acquisita con protocollo n. 0099268 del 11/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente XXXXXXXXX, codice fiscale LXXXXXXX41XX, quale titolare di un contratto di telefonia, con Sky Italia S.r.l., si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando di aver subito la mancata portabilità della linea telefonica 097XXXXXX2 ed il malfunzionamento della fibra; più nel dettaglio lamentava che: "[…] da quando è attivo il contratto ovvero oltre un mese non ancora è passato il numero di telefono a seguito di richiesta di portabilità, inoltre la fibra non funziona bene si interrompe continuamente".

Pertanto, l'utente, lamentava la mancata portabilità, nonostante le segnalazioni, e richiedeva "[…] recuperare il numero telefonico 097XXXXXX2 e risolvere i disservizi della linea fibra attualmente instabile. –

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800,00
- Disservizi segnalati: 1. 097XXXXXX2 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 22/02/2023, Data risoluzione: Non risolto).

In particolare, l'utente lamentava nel procedimento UG/589008/2023: "[…]

1. 097XXXXXX2 Impossibilità utilizzo numerazione (Data inizio disservizio: 13/01/2023)
2. 097XXXXXX2 Interruzione del servizio per motivi tecnici (Data interruzione: 20/02/2023)".

All'udienza di conciliazione, svoltasi dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

L'utente, in data 11.04.2023, presentava l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, avente n. GU14/600245/2023, ripetendo le medesime doglianze e rivalutando la domanda di rimborso o indennizzo in euro 1.500,00.

Nelle more, l'utente chiedeva al CORECOM Basilicata di adottare un provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) per la riattivazione, cessazione o migrazione del servizio relativo per l' utenza corrispondente al numero 097XXXXXX2.

Il Corecom Basilicata adottava, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, il provvedimento temporaneo n. GU5/589009/2023 del 11/04/2023 con il quale invitava l'operatore Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) ad intervenire, essendo scaduti i termini previsti, entro il giorno 13/04/2023.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore aderiva all'istanza di definizione UG/589008/2023 e le parti addivenivano ad un mancato accordo.

Nelle more, benchè fissati i termini per il deposito di memorie, nel procedimento GU14/600245/2023, l'operatore non vi provvedeva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Ciò premesso, occorre precisare che agli atti risulta l'omessa prova da parte dell'operatore di essersi utilmente attivato per la risoluzione del guasto, tanto è vero che già il Corecom ebbe a diffidare ora per allora l'adozione di attività diretti alla risoluzione del guasto. Si veda a tal fine quanto emerso nel corso delle attività di conciliazione ove il Corecom ebbe a rilevare che "[…] CONSIDERATO che SKY ITALIA srl, non ha comunicato nessun intervento del guasto, si richiede l'intervento del tecnico in loco per capire le motivazioni dell'interruzione del servizio e, quindi, le eventuali attività necessarie per il ripristino".

Alla data del 07/03/2023 la problematica risultava ancora "NON RISOLTA". Con ciò ritenendo la sussistenza dei presupposti "[…] per l'adozione del richiesto provvedimento finalizzato a garantire la continuità nella fruizione del servizio in oggetto, non essendovi evidenza dei gravi motivi ostativi previsti all'art. 5, del citato Regolamento."

In ragione di quanto esposto ed in mancanza di adeguata prova da parte dell'operatore di essersi utilmente attivato anche a seguito della delibera del CORECOM

per le attività di ripristino si ritiene parzialmente fondata la domanda dell'utente e ciò nella misura non già del danno patito, atteso che non è offerta alcuna effettiva prova del mancato funzionamento, piuttosto in relazione al ritardo nella risoluzione del guasto denunciato per il quale risulta documentata l'inerzia dell'operatore.

Ai fini della quantificazione del danno da mancato riscontro al reclamo la fattispecie va ricondotta all'ipotesi cui all'art. 12 del Regolamento in materia di Indennizzi, Allegato A alla delibera n. 347/18/Cons, per il quale "[…] l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00."

Dunque, tenuto conto del mancato riscontro al reclamo ed alla delibera dell'Autorità del 07.03.2023 si riconosce all'utente il diritto all'indennizzo nella misura pari ad euro 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento della domanda avanzata dall'istante, che l'Operatore SKY ITALIA srl provveda:

a) ad eseguire l'intervento del tecnico in loco per capire le motivazioni dell'interruzione del servizio e, quindi, le eventuali attività necessarie per il ripristino";
b) a pagare in favore dell'utente l'importo di euro € 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro alla delibera dell'Autorità;
c) al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito per quanto oggetto di storno.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra