AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 196/2024

XXXXXX XXXXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/606718/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l'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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXX del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125644 del 10/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «L'istante godeva pacificamente dei servizi Sky Wi fi con contratto n 16086420 (vedi fattura allegata). Il 1.11.2022, senza alcun motivo, Sky afferma "per errore", l'utenza dell'istante fu "cancellata" da Sky Wi fi. A seguito della cessazione, l'istante contattò il servizio clienti per avere la riattivazione del servizio. Il servizio clienti comunicò che c'era stato un errore ed era necessario fare nuovo contratto con il quale avrebbero ripristinato il servizio in un giorno. Venne così fatto il nuovo contratto in data 2.11.2022 (vedi allegato) . Poichè il servizio non veniva attivato, in data 4.11.2022 venne depositato GU5 che venne archiviato sulla base della semplice promessa di Sky che la linea era in attivazione. Ma la linea non venne mai attivata e, all'udienza di conciliazione del 16.2.2023, l'istante rinunciò all'attivazione». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede: I) indennizzo per interruzione linea voce e dati dal 1.11.2022 al 16.2.2023; II) storno eventuali fatture relative al periodo di disservizio e delle eventuali fatture di chiusura del contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non deposita memorie, ma eccepisce l'improcedibilità della domanda in quanto sulla medesima questione è stato raggiunto accordo all'esito del procedimento GU14/553631/2022.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre in primo luogo rigettare l'eccezione d'improcedibilità della parte convenuta. Questo Corecom, a integrazione istruttoria, con comunicazione del 18 maggio 2023, ha chiesto alle parti il deposito del formulario GU14/553631/2022, al fine di vagliare l'eccezione proposta all'operatore e verificare l'eventuale identità d'oggetto tra le due controversie. Il deposito del formulario è avvenuto ad opera della parte istante. Dall'esame dei documenti emerge chiaramente che l'ambito oggettivo del procedimento GU14/553631/2022, conclusosi con accordo, e della presente procedura GU14/606718/2023 non coincidono. Vi è sì connessione, ragion

per cui sensatamente l'utente chiedeva la riunione dei procedimenti, ma non continenza, perché i fatti alla base del formulario GU14/553631/2022 vanno dal maggio 2022 al luglio 2022, mentre la controversia che ci occupa ha origine nel disservizio asseritamente verificatosi il 1 novembre 2022. Deve concordarsi con l'osservazione di parte istante avanzata mediante comunicazione di replica: il mancato deposito di memorie da parte del gestore fa sì che le deduzioni di parte attorea debbano considerarsi non contestate, dunque veritiere. Di fatto, pur sostenendo l'eccezione di improcedibilità e comunicando con questo Corecom e con la controparte con messaggi nel fascicolo documentale, il gestore non ha mai negato la sussistenza dei disservizi lamentati dall'utente, il quale lamenta di essere rimasto disservito per entrambi i servizi voce e dati dall'1.11.2022 al 16.2.2023. Ne deriva, in accoglimento della domanda sub I), il diritto dell'utente all'indennizzo per interruzione del servizio. L'art. 13, co. 1, dell'All. A alla Del. 347/18/CONS prevede, in questa fattispecie, che l'indennizzo sia calcolato a partire dalla data del reclamo. Nel caso che ci occupa, la presentazione del GU5 del 4.11.2022 può essere considerata alla stregua di una segnalazione, in quanto idonea a informare il gestore del disservizio in corso. Dies ad quem, in assenza di contestazione, va assunto nel giorno indicato dall'utente quale termine finale del disservizio: il 16 febbraio 2023. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 107 giorni, che, moltiplicato per il parametro di 6,00 euro pro die previsto dall'art. 6 dell'All. A alla Del. 347/18/CONS darà luogo al riconoscimento di un indennizzo di 642,00 euro per l'interruzione del servizio voce nonché di un pari indennizzo di 642,00 euro per l'interruzione del servizio dati. In coerenza con quanto precede, la richiesta sub II) può essere accolta delimitandone l'oggetto a eventuali fatture relative al consumo per il periodo disservito (11 novembre 2022 – 16 febbraio 2023).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Sky Italia S.R.L. è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente, la somma di 1.284,00 (milleduecentoottantaquattro/00) euro, di cui 642,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e 642,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo. Sky Italia S.R.L. è tenuta inoltre a stornare gli eventuali addebiti imputati a consumo con riferimento al periodo disservito (11 novembre 2022 – 16 febbraio 2023).

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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco