

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/759471/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Passini Gabriela - 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 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Passini Gabriela, del 17/06/2025 acquisita con protocollo n. 0150765 del 17/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante ha presentato, in data 27 maggio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/75xx60/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 16 giugno 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 17 giugno 2026, istanza di definizione GU14/75xx71/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "L'istante, intestatario del contratto di fornitura di servizi voce e dati relativo al numero xxxx xxxxxx, ubicato presso la propria residenza in xxxxxxxxx (xx), denuncia il verificarsi di seri e gravi disservizi a partire dal giorno 30 novembre 2024. In particolare, l'istante ha riscontrato le seguenti problematiche: • Connessione Internet instabile, spesso assente o comunque non fruibile per lunghi periodi; • Velocità di navigazione notevolmente inferiore a quanto previsto contrattualmente; • Ripetute interruzioni del servizio dati, tali da rendere impossibile lo svolgimento di attività quotidiane (ad esempio smart working, streaming, accesso a servizi online come home banking); • Disservizi anche sulla linea voce, con frequenti

cadute di linea, audio disturbato o impossibilità di ricevere/chiamare; • Assenza di assistenza tecnica efficace, nonostante le ripetute segnalazioni. A fronte di tali criticità, l'istante si è attivato tempestivamente contattando il servizio clienti Sky, che ha effettuato verifiche preliminari e ha ritenuto necessario l'intervento di un tecnico, assicurando un successivo ricontatto. Tuttavia, nessun tecnico ha mai contattato l'istante, né sono seguiti interventi risolutivi. A dicembre 2024, l'istante ha inviato una PEC di reclamo indirizzata a Sky, dettagliando le problematiche riscontrate. Anche tale comunicazione è rimasta priva di riscontro. A fronte del perdurare dei disservizi, del mancato riscontro alle segnalazioni e della totale assenza di supporto da parte del gestore, l'istante, esasperato, ha ritenuto inevitabile recedere dal contratto, provvedendo a migrare verso altro operatore al fine di garantire la continuità e l'affidabilità del servizio di connettività. Si evidenzia che i disservizi lamentati e la gestione inadeguata da parte di Sky configurano violazione degli obblighi contrattuali e dei principi sanciti dalla Carta dei Servizi Sky, in particolare: • l'impegno alla "continuità del servizio" e alla "tempestiva gestione dei guasti e reclami"; • il principio di "trasparenza, efficienza e cortesia" nell'assistenza clienti. Tali inadempimenti risultano altresì contrari alle disposizioni previste da Delibera AGCOM n. 179/03/CSP (Carta dei Servizi) e successive modifiche, nonché dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che disciplina gli indennizzi automatici per disservizi gravi e protratti. ". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Si richiede chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"; b) "Si richiede indennizzo per disservizi per euro 400.00; c) "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00". Il ricorrente ha depositato la memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS), nella quale ha dichiarato: "L'affermazione del gestore secondo cui non risultano "interazioni precedenti all'invio del reclamo del 09/12/2024" è parziale e non rappresenta fedelmente la realtà dei fatti. L'istante ribadisce di aver contattato telefonicamente il servizio clienti Sky già nei giorni immediatamente successivi al 30/11/2024, segnalando disservizi gravi e continui sulla linea voce e dati. Tali contatti sono stati confermati da interlocutori dell'assistenza, che hanno anche annunciato l'intervento di un tecnico. La circostanza è descritta dettagliatamente nell'istanza iniziale e resta inequivocabilmente provata da SMS informativi ricevuti (che Sky stessa menziona). Dunque, anche in assenza di ticket registrati a sistema, vi sono almeno tre tentativi di contatto tecnico da parte di Sky, seguiti da SMS, che confermano l'esistenza e la conoscenza del disservizio da parte del gestore. Sky era perfettamente a conoscenza del disservizio ben prima della PEC del 09/12/2024, e la sua inerzia non può tradursi in esclusione di responsabilità. Sky afferma che il reclamo sia stato chiuso per 'irreperibilità' dell'utente, dopo soli 3 tentativi in un arco temporale di appena 5 giorni. Tuttavia: Nessun tentativo è stato effettuato in orari compatibili con attività lavorativa (es. orario ufficio); Sky non ha mai proposto un appuntamento tecnico concordato, né fornito un numero diretto da contattare; Nessuna delle comunicazioni via SMS ha invitato esplicitamente l'utente a richiamare o riprogrammare un intervento. Conclusione: La chiusura del reclamo per "irreperibilità" appare del tutto arbitraria e priva di trasparenza, configurando un inadempimento nella gestione tecnica del disservizio. La migrazione a nuovo operatore, effettuata ai sensi del Decreto Bersani, è stata resa necessaria dall'oggettiva impossibilità di fruire del servizio, non da volontà dell'istante di recedere in via unilaterale. La cessazione del rapporto è diretta conseguenza del grave inadempimento contrattuale di Sky, che non ha garantito un servizio conforme né ha risolto i problemi segnalati. L'utente ha agito per limitare il danno, non per capriccio. Sky menziona due insoluti (€ 34,90 + € 19,14) e una penale (€ 22,40), che si dichiara disposta ad annullare in via "conciliativa". Tale proposta: -non compensa minimamente il disagio subito dall'istante; -non considera la normativa AGCOM vigente in materia di indennizzi automatici;". Inoltre, l'istante ha depositato una replica alla memoria di secondo termine della società con la quale ha dichiarato quanto segue: "Il procedimento Corecom prevede: -Il gestore (parte convenuta) può presentare memorie e documenti entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione. Successivamente, entro 20 giorni, tutte le parti possono presentare memorie di replica. I termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto. Dati: -Comunicazione ricevuta il 17/06/2025 -Termine 45 giorni per il gestore # scade teoricamente il 1/08/2025, ma poiché il periodo dal 1 al 31 agosto è sospeso, il termine si allunga di un mese. -Quindi, il termine per il gestore scade il 1 settembre 2025. Il gestore ha depositato memorie il 05/08/2025. -Replica dell'istante arrivata il 24/09/2025 (entro i 20 giorni successivi dal 1 settembre + sospensione). Con riferimento alla memoria depositata in data 09/10/2025, si osserva che, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera 194/23/CONS), le memorie di replica devono essere presentate entro il termine perentorio di 20 giorni successivi alla scadenza del termine di presentazione delle memorie della parte convenuta. Pertanto la replica depositata in data 09/10/2025 è da ritenersi irricevibile per tardività.".

2. La posizione dell'operatore. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi – Now TV), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "In riferimento all'istanza presentata Sky Italia S.r.l., intende fornire i propri chiarimenti in merito alla posizione assunta nella controversia in oggetto, esponendo quanto segue. L'istante dichiara di aver segnalato disservizi tecnici a partire dal 30 novembre 2024. Tuttavia, non risultano a sistema interazioni precedenti all'invio del reclamo n. 2765271952, ricevuto in data 09/12/2024. A seguito della presa in carico del reclamo, comunicata il 10/12/2024, il reparto tecnico ha tentato, senza esito, di contattare la cliente nei giorni 10 e 11 dicembre 2024 per accertare la natura del malfunzionamento, dal momento che dai controlli di sistema eseguiti da remoto non risultavano anomalie. In entrambe le occasioni sono stati inviati SMS per informare la cliente del tentativo di contatto e della conseguente irreperibilità, rispettivamente alle ore 21:11 del 10/12/2024 e alle ore 12:02 dell'11/12/2024. In seguito a un terzo e ultimo tentativo di contatto non andato a buon fine, il reclamo è stato chiuso per irreperibilità in data 15/12/2024. Successivamente, in data 18/12/2024, a fronte della richiesta pervenuta, è stata gestita la disdetta del contratto ai sensi del Decreto Bersani, con decorrenza fissata al 17/01/2025. Si evidenzia che l'ultimo pagamento risulta effettuato per il mese di novembre 2024, mentre risultano insoluti: • per il mese di dicembre 2024, pari a € 34,90; • per la quota parte del mese di gennaio 2025 (periodo 01/01/2025 – 17/01/2025), pari a € 19,14. Pertanto, pur ritenendo di aver adottato tutte le misure utili e necessarie per fornire adeguata assistenza, Sky Italia S.r.l., in via conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, si dichiara disponibile a: • procedere con lo stralcio dell'importo complessivo di € 54,04, relativo al periodo 01/12/2024 – 17/01/2025; • azzerare i "costi promozionali" per la chiusura anticipata, pari a € 22,40; • interrompere l'azione di recupero del credito, assumendone integralmente i costi." Inoltre, la convenuta ai sensi dell'art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) ha depositato memoria di secondo termine, nella quale ha affermato quanto segue: "Sky Italia S.r.l., con riferimento alle osservazioni formulate dalla controparte, intende precisare quanto segue. La scrivente prende atto delle dichiarazioni dell'istante circa presunti contatti telefonici anteriori alla comunicazione trasmessa via PEC in data 09/12/2024. Tuttavia, si ribadisce che, in assenza di riscontri oggettivi e tracciabili nei sistemi aziendali, tali interazioni non possono essere considerate formalmente rilevanti ai fini della corretta gestione del reclamo. A seguito del ricevimento del reclamo trasmesso in data 09/12/2024, Sky Italia S.r.l. ha prontamente attivato la propria struttura tecnica al fine di effettuare le opportune verifiche. Non essendo emerse anomalie sulla tratta in esito alle analisi condotte da remoto, sono stati effettuati tre tentativi di contatto telefonico in fasce orarie differenti, tutti privi di esito. A ciascun tentativo ha fatto seguito l'invio di comunicazioni SMS, mediante le quali la cliente è stata informata del tentativo di contatto, della possibilità di un successivo ricontatto, nonché della necessità di verificare la correttezza dei recapiti attraverso l'area riservata "Fai da te". In tali comunicazioni è stato altresì fornito il numero del servizio clienti, che risulta noto alla cliente stessa, la quale dichiara di averlo utilizzato in precedenza. Gli SMS informativi costituiscono parte integrante del protocollo di assistenza tecnica e sono stati regolarmente inviati a seguito dei tentativi di contatto. La mancata risposta da parte dell'utente ha impedito la prosecuzione dell'intervento, nonostante la disponibilità del servizio clienti e le indicazioni fornite. Con riferimento alla chiusura del reclamo per irreperibilità, si evidenzia che tale procedura è conforme alle prassi operative adottate, e che i tentativi di contatto sono stati effettuati in fasce orarie diversificate. La mancata definizione di un appuntamento tecnico è da ricondursi all'impossibilità di stabilire un contatto diretto con l'utente. Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, relativamente alla cessazione del contratto, si contesta l'affermazione secondo cui essa sarebbe conseguenza di un grave inadempimento contrattuale. Infine, in merito alla normativa AGCOM, si precisa che l'eventuale riconoscimento di indennizzi automatici è subordinato alla verifica di specifici presupposti tecnici e procedurali, che nel caso di specie non risultano integrati. Fermo restando quanto sopra, e senza che ciò possa costituire in alcun modo riconoscimento di responsabilità, Sky Italia S.r.l. ribadisce la propria disponibilità a confermare le misure conciliative già proposte, ritenendole congrue e proporzionate rispetto alla natura della controversia. ,Buongiorno. Sky Italia S.r.l., con riferimento alle osservazioni formulate dalla controparte, intende precisare quanto segue. La scrivente prende atto delle dichiarazioni dell'istante circa presunti contatti telefonici anteriori alla comunicazione trasmessa via PEC in data 09/12/2024. Tuttavia, si ribadisce che, in assenza di riscontri oggettivi e tracciabili nei sistemi aziendali, tali interazioni non possono essere considerate formalmente rilevanti ai fini della corretta gestione del reclamo. A seguito del ricevimento del reclamo trasmesso in data 09/12/2024, Sky Italia S.r.l. ha prontamente attivato la propria struttura tecnica al fine di effettuare le opportune verifiche. Non essendo emerse anomalie sulla tratta in esito alle analisi condotte da remoto, sono stati effettuati tre tentativi di contatto telefonico in fasce orarie differenti, tutti privi

di esito. A ciascun tentativo ha fatto seguito l'invio di comunicazioni SMS, mediante le quali la cliente è stata informata del tentativo di contatto, della possibilità di un successivo ricontatto, nonché della necessità di verificare la correttezza dei recapiti attraverso l'area riservata "Fai da te". In tali comunicazioni è stato altresì fornito il numero del servizio clienti, che risulta noto alla cliente stessa, la quale dichiara di averlo utilizzato in precedenza. Gli SMS informativi costituiscono parte integrante del protocollo di assistenza tecnica e sono stati regolarmente inviati a seguito dei tentativi di contatto. La mancata risposta da parte dell'utente ha impedito la prosecuzione dell'intervento, nonostante la disponibilità del servizio clienti e le indicazioni fornite. Con riferimento alla chiusura del reclamo per irreperibilità, si evidenzia che tale procedura è conforme alle prassi operative adottate, e che i tentativi di contatto sono stati effettuati in fasce orarie diversificate. La mancata definizione di un appuntamento tecnico è da ricondursi all'impossibilità di stabilire un contatto diretto con l'utente. Alla luce di quanto sopra, relativamente alla cessazione del contratto, si contesta l'affermazione secondo cui essa sarebbe conseguenza di un grave inadempimento contrattuale. Infine, in merito alla normativa AGCOM, si precisa che l'eventuale riconoscimento di indennizzi automatici è subordinato alla verifica di specifici presupposti tecnici e procedurali, che nel caso di specie non risultano integrati. Fermo restando quanto sopra, e senza che ciò possa costituire in alcun modo riconoscimento di responsabilità, Sky Italia S.r.l. ribadisce la propria disponibilità a confermare le misure conciliative già proposte, ritenendole congrue e proporzionate rispetto alla natura della controversia."

3 Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva quanto segue: a) l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile; b) dalla verifica delle comunicazioni inserite nel fascicolo documentale del presente procedimento è emerso che la dichiarazione prodotta in sede di replica della società convenuta (cfr. memoria di replica, memoria di replica) risultano tardive rispetto a quanto previsto dall'art.16, comma 2, del Regolamento. Pertanto, la richiesta avanzata dalla ricorrente di rendere irricevibile le dichiarazioni del 09.10.25, inserite nel fascicolo documentale da parte della società, viene accolta. Entrando nel merito della controversia, relativamente alla richiesta di cui al punto a) - "Si richiede chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione" -, la stessa non può essere accolta, poiché esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Inoltre, dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale si riscontra che il contratto, a seguito della richiesta avanzata dalla ricorrente in data 18 dicembre 2024, è cessato il 17 gennaio 2025, ovvero prima del deposito dell'istanza di definizione avvenuto il 17 giugno 2026. La ricorrente non ha contestato la data di cessazione del contratto indicata nella memoria difensiva della società. Pertanto, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta, in quanto il contratto risulta cessato. La richiesta di cui al punto b) - "Si richiede indennizzo per disservizi per €400,00" - può essere accolta parzialmente per le motivazioni e nei termini di seguito specificati. Dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale, risulta quanto segue: - la ricorrente, in data 09 dicembre 2024, ha lamentato un disservizio sulla linea voce e dati dovuto a: "...connessione lenta ed instabile, a volte del tutto assente, ..."; - la società ha risposto in data 09 dicembre 2024: "...ti informiamo che abbiamo preso in carico la tua richiesta relativa all'abbonamento internet e ti comunicheremo l'esito entro 45 giorni, come previsto dalla Carta dei servizi..." (cfr. doc. prot. 0150765 depositato dall'istante). - la società ha affermato: "...A seguito della presa in carico del reclamo, comunicata il 10/12/2024, il reparto tecnico ha tentato, senza esito, di contattare la cliente nei giorni 10 e 11 dicembre 2024 per accertare la natura del malfunzionamento, dal momento che dai controlli di sistema eseguiti da remoto non risultavano anomalie. In entrambe le occasioni sono stati inviati SMS per informare la cliente del tentativo di contatto e della conseguente irreperibilità, rispettivamente alle ore 21:11 del 10/12/2024 e alle ore 12:02 dell'11/12/2024...", ma non ha depositato alcun documento in grado di provare quanto asserito. Dalle affermazioni della ricorrente (cfr. memoria ricorrente) si evince che la stessa sia stata contattata dalla società, ma anche in tal caso non si hanno riscontri probatori sul contenuto delle comunicazioni. Pertanto, entrambe le parti non hanno consentito all'Autorità di fondare il proprio convincimento sull'argomento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. - in data 18 dicembre 2024, la ricorrente ha inviato la disdetta contrattuale e la società, a fronte della richiesta, ha cessato il

contratto in data 17 gennaio 2025. Alla luce di quanto emerso, in ottica di favor utentis, si riconosce all'istante un indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il 09 dicembre 2024 (giorno del reclamo), e che il dies ad quem è il 18.12.2024 (giorno della richiesta di disdetta). Pertanto, si contano 09 giorni che moltiplicati per 3 euro, per due servizi (servizio voce e dati), ai sensi e per gli effetti dell'Art.6, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.54,00. Si riconosce, altresì, lo storno della fattura n.8501788930 emessa il 01.12.2024 e riferita al periodo dicembre 2024. La richiesta di cui al punto c) - "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per €.300,00" - non può essere accolta, in quanto l'istante ha presentato un reclamo in data 09 dicembre 2024 e, dopo alcuni giorni, ha presentato disdetta contrattuale in data 18 dicembre 2024, a seguito della quale il contratto si è concluso in data 17 gennaio 2025. Alla luce di quanto emerge, dal giorno del reclamo al giorno della disdetta, che ha comportato la conclusione del contratto, non sono decorsi i 45 giorni previsti dal Regolamento per consentire alla società di rispondere al reclamo. Pertanto, la richiesta di cui al punto d) non può essere accolta. Spese di procedura sono compensate.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2025, è tenuta a corrispondere alla ricorrente, Sig.ra Gabriela Passini, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.54,00 ai sensi dell'art.6, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., la società è tenuta a stornare la fattura n.8501788930 emessa il 01.12.2024. Spese di procedura compensate.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO