

DELIBERA N. 206/2024

**XXXXXXXXXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/647557/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 XXXXXXXXX del 28/11/2023 acquisita con protocollo n. 0306057 del 28/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto privato per servizi di telefonia fissa, internet e mobile, rappresenta quanto segue: "In data 26.10.23 è stato inviato un reclamo a Sky Italia via PEC, in quanto la cliente aveva lamentato una connessione internet lentissima, segnale wi-fi molto debole e disconnessioni varie durante determinate giornate. La cliente, stanti i suddetti disagi - mai risolti dall'operatore - si è vista costretta a cambiare gestore. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per disservizi lamentati; II) accettazione recesso in esenzione spese; III) interruzione immediata del ciclo di fatturazione e storno delle fatture emesse e/o in corso di emissione, con ritiro della pratica da recupero crediti; IV) indennizzo per omessa risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "La Signora ***** ha sottoscritto un contratto di abbonamento ai servizi Sky Wifi in data 08/05/2023 (Attivazione nuova linea + DATI + VOCE e con offerta Attivazione Super Internet 0€ - Super internet 200 a 24,90€/mese per 18 mesi, poi a 29,90€/mese - Voce a consumo) (all.1) regolarmente attivato in data 10/05/2023 e approvato dalla stessa con la firma digitale (all. 2). In data 28/11/2023, come si evince anche dal formulario presentato dall'istante, la Signora ***** contesta a mezzo Pec che, a partire dalla data del 26/10/2023 ha riscontrato una connessione internet lenta, con segnale WiFi molto debole e disconnessioni varie durante determinate giornate e per tale motivo si è vista costretta al passaggio con altro operatore. La Società per le opportune verifiche tecniche ha effettuato diversi contatti telefonici ma, l'istante non si è reso reperibile. Va precisato che la società ha effettuato comunque i dovuti controlli ed è emerso che la linea internet è priva di degrado soprattutto nel periodo indicato dall'istante (26/10/2023), pertanto il servizio è stato erogato correttamente e in linea con i parametri qualitativi (all. 3). Dal giorno 08/11/2023, [...] risulta un down della rete in quanto la Signora ***** ha provveduto a scollegato l'Hub di Sky. La società, al fine di una corretta gestione nei confronti della cliente e per apportare ulteriori verifiche alla rete, in data 16/11/2023 apre una segnalazione al wholesaler Fastweb. Il tecnico, in data 17/11/2023, si presenta presso l'abitazione della Signora ***** ma, la stessa blocca e impedisce l'intervento comunicando la sua volontà a chiedere disdetta dell'abbonamento Sky Wifi in quanto è già passata ad un altro gestore, pertanto nessun intervento è stato concesso ed eseguito. La società in data 15 novembre, a fronte del passaggio al nuovo operatore ha provveduto

alla chiusura del contratto Sky Wifi. A fronte di quanto sopra descritto, Sky ritiene di aver agito in correttezza e buona fede nei confronti della Signora ***** e che nessuna responsabilità è imputabile alla stessa e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dall'istante." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, in quanto non v'è evidenza in atti di elementi idonei a dimostrare l'effettiva sussistenza dei lamentati disservizi nonché a circoscrivere l'arco temporale degli stessi. A tal riguardo, occorre sottolineare che, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub II) non può essere accolta poiché esula dalle competenze del Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). Parimenti non accoglibile è la richiesta sub III) in quanto generica e non adeguatamente documentata, attesa la mancata indicazione degli addebiti e delle fatture oggetto di contestazione, peraltro nonostante la formale richiesta, da parte di questo Co.Re.Com., inserita in piattaforma in data 07/12/2023, "di integrare la pratica attraverso il deposito in piattaforma delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente". Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. La richiesta sub IV) non può essere accolta in quanto, sulla base della documentazione acquisita agli atti, l'istante ha presentato un unico reclamo, a mezzo PEC, in data 26 ottobre 2023 e, appena 2 giorni dopo, il 28 ottobre 2023, ha depositato l'istanza di conciliazione, senza aver atteso la scadenza del termine di 45 giorni previsto dall'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom 179/03/CS per la definizione dei reclami da parte degli operatori o, eventualmente, di quello di miglior favore previsto dalla carta servizi del gestore convenuto. Stante la partecipazione dell'operatore alla suddetta procedura conciliativa, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla

specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 20 dicembre 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