conciliaweb

CORECOM Puglia

AGCOM

DETERMINA 78 Fascicolo n. GU14/597006/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] **Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)** del 29/10/2024

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [redacted] del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084557 del 27/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e di linea dati, rappresenta: «La mia assistita mi riferisce aver sottoscritto un contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni per un costo mensile di euro € 24,90=. Fatto sta, che successivamente all'attivazione della succitata linea telefonica il rapporto sinallagmatico seppur evolutosi senza alcuna problematica, a partire dal 19.11.2022 la succitata utenza telefonica risulta isolata con impossibilità di utilizzare il servizio internet; a tal proposito, la mia patrocinata in data 19.11.us chiamava il Vs. servizio Clienti, che prendeva atto della problematica, ma non poneva in essere alcuna risoluzione, inoltre l'operatore in questione non rilasciava alcun numero di ticket (espressamente richiesto dalla mia cliente, che aveva richiesto un intervento tecnico sulla linea) e nemmeno il codice operatore». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. fornire riscontro alla presente; II. provvedere entro e non oltre il suddetto termine a rendere integralmente fruibile i servizi oggetto del contratto telefonico sottoscritto, in particolare la linea internet (08******28), in caso contrario provvedere senza ulteriore indugio a richiedere l'emissione di un provvedimento d'urgenza GU5; III. trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig.ra ***** *****, la somma di euro 950,00=; IV. indicare i riferimenti del codice operatore che ha risposto alla chiamata del 19.11.2022.

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] Facciamo seguito alla Vostra comunicazione indirizzata a Sky Italia S.r.l. di cui in oggetto, nell'intento di rappresentare quanto segue e chiarire l'insussistenza di qualsiasi addebito nei confronti della Scrivente. In data 29/03/2022 la Sig.ra **** ***** ha sottoscritto un contratto di abbonamento ai servizi Sky Wi-Fi con tecnologia Fibra 100%, presso un punto vendita. Tutti i servizi sono stati regolarmente attivati in data 5/04/22. Il giorno 26/11/2022 la cliente ha contattato telefonicamente il Servizio Clienti, come da allegato interazioni (all.1) comunicando di riscontrare un malfunzionamento relativo alla linea internet. Al riguardo, è pervenuta anche una email pec in data 29-11-22 (all. 2). Tale malfunzionamento è stato prontamente risolto dalla scrivente in data 29-11-2022 ed è stato fornito riscontro con email pec in data 6-12-22. Nella stessa email pec allegata (all. 3) s'informava anche circa l'indennizzo e lo storno predisposto. Relativamente alla email pec ricevuta in data 12/12/22 (all. 4), la scrivente ha fornito un pronto e approfondito riscontro: indicando l'ID, specificando l'indennizzo di € 40 e lo storno di € 3,32 sulla fattura emessa il 1/11/22, informando anche, relativamente, alla modalità di corresponsione dell'indennizzo ai sensi dell'art. IV della Carta Servizi Sky Wifi, come riportato nella mail pec di risposta Sky inviata in data 13/12/22 (all. 5). Si evidenzia, inoltre che, dopo numerosi tentativi di contatto telefonico, senza esito per mancate risposte, verso il cliente, da parte del Servizio Clienti dedicato nel periodo 5/12/22 – 14/12/22, nella telefonata intercorsa in data 14/12/22 è stata proposta al cliente una verifica in home da parte di un tecnico specializzato che la stessa non ha ritenuto necessario, come si riscontra dalla mail allegata (all. 6). Per completezza, s'informa che dal 14/12/22 non risultano ulteriori segnalazioni e che il contratto di abbonamento è stato regolarmente chiuso in data 27/04/2023, in seguito a regolare richiesta da parte dell'istante.». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti 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 (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Con riferimento alla domanda sub II), risulta cessata la materia del contendere atteso che il contratto risulta cessato in data 27/04/2023. In merito alla domanda sub III), " trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig.ra ***** *****, la somma di euro 950,00" si osserva quanto segue. Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti le uniche ipotesi riconducibili a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche" risultano essere l'indennizzo ex art. 6 del Regolamento per malfunzionamento della linea dati e la fattispecie di cui all'art. 12 per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, l'istante lamenta una interruzione/malfunzionamento della linea dati a partire dal 19/11/2022 contestando che l'operatore non avesse fornito il codice della suddetta segnalazione, di contro

il gestore deduce di aver ricevuto la prima segnalazione telefonica in data 26/11/2022 e successivamente un reclamo dell'istante a mezzo pec in data 29/11/2022. In particolare il gestore afferma che il malfunzionamento era stato risolto in data 29/11/2022 così come comunicato all'utente con nota pec del 06/12/2022 allegata agli atti, nella quale si informava altresì che era stato predisposto l'indennizzo di € 40,00 ai sensi dell'art. IV della Carta Servizi Sky Wifi e lo storno di € 3,32 sulla fattura che veniva emessa il 01/11/2022. Ad ogni buon conto, con riferimento al primo disservizio segnalato con pec del 29/11/2022, si ritiene che il termine iniziale debba essere calcolato a partire dal 19/11/2022, e non dal 26/11/2022,posto che il gestore nulla ha dedotto sulle richieste dell'istante di ottenere il codice operatore di detta segnalazione, sino alla data del 29/11/2022, data di risoluzione del malfunzionamento. Bisogna altresì tener conto che l'operatore ha provveduto a corrispondere già un indennizzo di 40,00 euro (5 euro al giorno) ai sensi dell'art IV della carta dei servizi Sky Wifi e che nel caso di specie risultano più favorevoli gli indennizzi previsti dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS rispetto a quelli contrattuali. Tanto premesso, spetta pertanto all'utente, anche in ragione del diverso e più ampio arco temporale preso in considerazione, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6 c. 1 e dell'art. 13 c. 2 del Regolamento indennizzi, l'indennizzo per malfunzionamento della linea dati fibra, calcolato come segue. Data la misura di 6,00 euro pro die prevista dall'art. 6 del citato Regolamento Indennizzi e un arco temporale indennizzabile di 8 giorni (dal 19/11/2022 al 29/11/2022 detratto il tempo previsto dalla carta dei servizi per la risoluzione dei guasti, il tutto maggiorato di 1/3 visto che trattasi di servizio fibra) la misura dell'indennizzo da corrispondere è di 64,00 euro (48,00+16,00). Detratti i 40 euro già corrisposti, all'utente spetta un indennizzo pari ad euro 24,00. Posto ciò, l'utente a seguito di questo episodio di malfunzionamento risolto in data 29/11/2022, con pec del 12/12/2022 lamentava genericamente che la linea dati continuava ad essere oggetto "di una serie infiniti di disconessioni/inadeguatezza della rete internet". Sul punto il gestore deduce che dal 14/12/2022 non risultavano ulteriori segnalazioni, che il cliente risultava irreperibile e che in data 27/04/2023 veniva cessato il contratto su richiesta dell'utente. Dal corredo probatorio agli atti non risultano segnalazioni successive alla pec del 12/12/2022. Inoltre, la fattispecie descritta dall'utente nel caso di specie integra l'ipotesi della c.d. "linea degradata", che sta a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS,126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Pertanto, il malfunzionamento lamentato con pec del 14/12/2022 non potrà dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo. Con riferimento alla fattispecie di mancata risposta al reclamo, non è possibile concedere alcun indennizzo in quanto l'operatore ha riscontrato sia il reclamo dell'istante formulato a mezzo pec del 29/11/2022 con nota pec del 06/12/202, sia il successivo reclamo dell'istante a mezzo pec del 12/12/2022 con nota pec del 13/12/2022. Inoltre, ad abundantiam, l'istante ha proposto l'ultimo reclamo in data 12/12/2022 e ha presentato istanza UG in data 21/12/2022. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/03/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno circolare a quest'ultima intestato, l'importo complessivo di 24,00 (ventiquattro/00) euro a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO

GIUSEPPE MUSICCO