

DELIBERA N. 133/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)
(GU14/520860/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 2023;

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 modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/04/2022 acquisita con protocollo n. 0140701 del 29/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), di seguito per brevità Sky, di un contratto privato per servizi di telefonia residenziale di cui all'utenza n. 055 45xxxx, lamenta la lentezza della connessione in tecnologia fibra.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l'istante ha dichiarato:

- *“attivava un contratto con Sky in data 9 dicembre 2021, il quale, come da registrazione telefonica, si chiamava Internet 100 e prevedeva una velocità, sia pur teorica, di 100 mega. Purtroppo fino dalla data di attivazione avvenuta il 20 dicembre 2021 la velocità non superava mai i 40-42 mega”.*
- *“Nonostante le tantissime telefonate fatte al 170 (callcenter) e una lettera di chiarimenti inviata con Posta certificata il 6 gennaio 2022 alle ore 19.32, lettera alla quale non è stato dato riscontro, la velocità non raggiungeva mai i valori dei precedenti operatori che erano di 75 mega circa in download e di 19 mega in upload”.*
- *“Preferiva cambiare operatore (...) il quale si attivava fin da subito riportando la velocità ai livelli ottimali come erano prima della partenza del collegamento con Sky”.*
- *“In conclusione (...) il servizio offerto da SKY Wifi risultava piuttosto scadente e non all'altezza di quanto proposto in sede di stipulazione del contratto. (...)”.*

In data 19 aprile 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. *“il rimborso della fattura inviata da Sky Wifi”;*
- ii. *“un eventuale indennizzo per il tempo che h[a] dovut[a] passare a telefono per aspettare il contatto con i loro tecnici durante le numerose telefonate fatte al callcenter”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, in data 14 giugno 2022 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, una memoria difensiva in cui ha rappresentato quanto segue.

- *“Il signor XXX ha stipulato il contratto ai servizi Sky WiFi con tecnologia FTTC in data 09/12/21 con la promozione internet e voce unlimited a € 14,90 per i primi 18 mesi a fronte di un contributo una tantum di attivazione pari a € 29”.*
- *“Il contratto è stato attivato in data 20/12/21 con conseguente emissione di regolare fattura per i servizi erogati. L’offerta attivata è denominata Fibra 100 e la Carta dei Servizi Sky WiFi stabilisce che il valore di download dev’essere compreso tra un massimo di 100mb e un minimo di 20mb”.*
- *“A seguito di una segnalazione effettuata dal cliente in merito alla velocità di download, venivano effettuate tutte le verifiche del caso dalle quali è emerso che la velocità di navigazione in download risultava pari a 45mb (allegato 1), come peraltro comunicato dall’istante nel formulario”.*
- *“Pertanto nessuna responsabilità è ravvisabile nel caso di specie poichè la velocità di navigazione risultava essere più che doppia rispetto al minimo previsto dalla Carta dei Servizi Sky WiFi”.*
- Infine l’operatore ha dato atto che *“in data 27/01/22 l’istante ha deciso di cessare il contratto per i servizi Sky WiFi e di rientrare col precedente operatore”.*

Tutto ciò premesso l’operatore ha ribadito di aver garantito quanto previsto nella propria Carta di Servizi ed insiste per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante

L’istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 14 giugno 2022, ha depositato una nota di replica con la quale ha rappresentato che *“SKY insista nel dire che le velocità entrano nei parametri previsti dal contratto”.* Sul punto ha commentato che questa *“è una cosa risaputa”*

L’utente ha precisato che *“la controversia che h[a] aperto (...) in quanto non solo non h[a] potuto avere da SKY la velocità e la fluidità nella linea che il precedente operatore (...) forniva, ma cred[e] che sia stato fatto molto poco per tentare di risolvere il mio problema, cosa che l’operatore con il quale h[a] stipulato un nuovo contratto una volta lasciato SKY ha risolto nel giro di 48 ore. La constatazione finale è che SKY non è stato capace di risolverlo”.*

L'istante ha puntualizzato che *“in sede di contratto (...) era stato detto addirittura che le velocità superavano ampiamente quelle che avev[a] al momento”*, rilevandosi, almeno nella propria esperienza, *“sicuramente una pubblicità ingannevole”*. Infine ha ribadito di chiedere *“almeno il rimborso della fattura che SKY”*, per le ragioni sopra esposte.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis, la domanda *sub ii)* deve considerarsi inammissibile in quanto il disagio per il tempo perso nelle numerose telefonate ed interventi Sky consiste sostanzialmente in una richiesta di ristoro di un danno emergente, che ai sensi del Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Inoltre deve rilevarsi, sempre con riferimento alla domanda *sub ii)*, così come specificata dall'utente nella memoria di replica, l'inammissibilità della richiesta d'indennizzo per *“pubblicità ingannevole”*, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Nel merito si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, poi, l'istante non ha prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione. A ogni modo, a seguito delle segnalazioni dell'utente, veniva effettuata una verifica della qualità della

connessione ed è stata riscontrata una velocità di navigazione in download, in linea con i parametri contrattuali.

Ad abundantiam infine si rileva che, al di là delle motivazioni su espresse, l'esecuzione in forma specifica del contratto ex art. 2932 cc come richiesta dall'istante esula dalle competenze dello scrivente Corecom.

Pertanto, per le motivazioni sopra evidenziate, la domanda *sub i)* non è meritevole di accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX, in data 29/04/2022 acquisita con protocollo n. 0140701 del 29/04/2022 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)