

DETERMINA DIRETTORIALE 30/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/513914/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.M. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

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;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.M., del 31/03/2022 acquisita con protocollo n. 0110668 del 31/03/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 089441xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. cliente Sky TV (cod.4920xxx) da oltre 15 anni, dal mese di settembre 2021 ha attivato con Sky il servizio Internet e voce FTTC con garanzia che sarebbe passato a FTTH appena possibile; b. alla fine del mese di gennaio 2022, avuta comunicazione che la propria abitazione era stata raggiunta dalla rete in FTTH, ha contattato il servizio clienti Sky che ha confermato la possibilità di passare al nuovo collegamento; c. dopo numerose telefonate al servizio clienti è stato informato che per passare da una tipologia di servizio (FTTC) a un'altra (FTTH) sarebbe stato necessario: disdire il vecchio contratto - sottoscrivere un nuovo contratto alle stesse condizioni economiche del precedente con lo stesso operatore e cambiare il numero di telefono che utilizza da 20 anni, oltre a subire il disagio di una "breve" interruzione del vecchio servizio (2/3 giorni) in attesa che venisse realizzato il nuovo collegamento; d. il giorno 9 febbraio 2022, telefonicamente, ha disdetto il vecchio contratto e ha sottoscritto il nuovo, ma il giorno seguente (10 febbraio 2022) ha scoperto che il servizio telefonico (voce e dati) era già stato interrotto; e. ha contattato l’assistenza Sky Wi-Fi, chiedendo notizie circa

la nuova attivazione e gli è stato comunicato che l'appuntamento "concordato" con il sottoscritto era fissato per il giorno 22 febbraio 2022, sebbene alcun appuntamento fosse stato fissato, non potendo rimanere privo di linea dati per un così lungo periodo; f. le PEC di reclamo inviate al servizioclientisky@pec.skytv.it non hanno ricevuto alcuna risposta formale ma hanno sortito unicamente telefonate con le quali l'operatore si scusava dell'accaduto, in quanto il problema non era imputabile a Sky; g. il tecnico Open Fiber (OF) effettivamente è arrivato il giorno 22 febbraio 2022 ma solo per effettuare un sopralluogo e, solo a seguito di insistenze, ha iniziato parte del lavoro per poi scomparire e ricomparire (senza alcun preavviso) il giorno successivo alla richiesta di annullamento per inadempienza del contratto con Sky; h. Sky ha comunicato telefonicamente che Open Fiber avrebbe effettuato il lavoro solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione dal condominio, notizia quest'ultima assolutamente falsa in quanto era già stato autorizzato dall'amministratore contattato da OF su indicazione di parte istante e in data precedente all'intervento poi effettuato; i. di fatto, da informazioni ricevute, l'indirizzo presso cui si trova l'abitazione dell'istante non è ancora servita dalla rete OF in quanto non ancora attiva; j. il giorno 25 febbraio 2022, per ovvi motivi, parte istante ha provveduto a stipulare contratto con nuovo fornitore di servizi di telefonia. k. il comportamento di Sky è assolutamente ingiustificato e ingiustificabile, indicativo di mancanza di rispetto per il cliente, in quanto Sky ha obbligato il cliente a rescindere il contratto in essere con loro per poter passare da FTTC a FTTH pur essendo lo stesso fornitore del servizio dati, perdendo anche il numero di telefono, senza nessun preavviso ha staccato la linea telefonica e ha effettuato una immotivata interruzione forzata e unilaterale del servizio che non ha alcuna giustificazione tecnica in quanto le reti sono due e distinte una dall'altra, riuscendo ad addebitare anche la mensilità del servizio di febbraio di fatto mai attivo e non ha mai risposto in forma scritta alle PEC; l. nelle repliche, parte istante ha precisato di aver richiesto la cessazione del contratto FTTC solo perché era necessaria per attivare la nuova tecnologia FTTH e solo dopo aver ricevuto la rassicurazione dall'operatrice proponente che l'eventuale mancanza di linea sarebbe durata pochissimi giorni e che nell'arco di massimo una settimana sarebbe avvenuto l'allaccio alla rete FTTH. Parte istante ha ribadito che non esiste alcuna necessità tecnica che preveda per l'installazione del collegamento FTTH, la disconnessione del collegamento in FTTC. La fibra e il rame viaggiano su reti e centraline completamente differenti e alternative l'una all'altra e, pertanto, tagliare il collegamento FTTC prima di effettuare quello in fibra è un puro atto amministrativo e, quindi, non necessario. Sky è responsabile della cessazione della linea, quando il contratto poteva cessare tecnicamente al momento dell'installazione della nuova linea. Alla data del 25 febbraio 2022, erano in corso le attività tecniche necessarie per l'attivazione dei servizi, sebbene la cassetta di derivazione della linea fosse già stata installata nell'androne del condominio (con autorizzazione dell'amministratore del condominio) e l'operatore di Open Fiber aveva riscontrato la mancanza del cavo in fibra dalla centralina al civico presso cui si trova l'abitazione dell'istante. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo relativo alla mancata attivazione della linea FTTH; ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio FTTC dati e voce dal 10 febbraio 2022 al 28 febbraio 2022; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

La società Sky Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il sig. G. ha sottoscritto un contratto di abbonamento ai servizi Sky Wi-fi in data 3 settembre 2021 (migrazione dati + voce + NP scenario FTTC – FTTC), regolarmente attivato in data 28 settembre 2021 (n. 545253xxx). In data 10 gennaio 2022, parte istante ha chiesto il passaggio alla tecnologia FTTH, e, in tale occasione, gli è stato spiegato che per poter passare alla tecnologia FTTH sarebbe stato necessario cessare il contratto attivo con FTTC e stipulare un nuovo contratto con tecnologia FTTH. In data 9 febbraio 2022 il contratto attivo con tecnologia FTTC è stato chiuso come da volontà dell'istante. A seguito della chiusura del contratto di abbonamento n. 545253xxx, in data 10 febbraio 2022, l'istante ha sottoscritto un nuovo contratto di abbonamento ai servizi Sky Wi-fi, con tecnologia FTTH (n. 551338xxx). In data 25 febbraio 2022, mentre erano in corso le attività tecniche necessarie per l'attivazione dei servizi, l'istante ha tuttavia comunicato di non voler più procedere con l'attivazione del contratto ai servizi Sky Wi-fi n. 551338xxx, il quale è stato pertanto cessato. Tanto premesso con riguardo all'asserito ritardo nell'attivazione dei servizi risulta evidente che, come specificato all'articolo 4 della Carta dei Servizi Sky per i Servizi Sky Wi-fi, Sky si impegna ad attivare i servizi entro 55 giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso di specie, l'istante ha chiesto la chiusura del contratto di abbonamento ai servizi Sky Wi-fi prima che fosse decorso il predetto termine. La perdita del numero storico dell'istante è conseguenza diretta della richiesta di chiusura dell'abbonamento dallo stesso formulata atteso che, laddove il contratto si fosse regolarmente attivato, il numero storico del sig. G. sarebbe stato correttamente ripristinato. Infine, con riguardo all'asserita mancata risposta al reclamo Sky ha precisato di aver regolarmente fornito nelle tempistiche

previste dalla Carta dei Servizi, un riscontro all'istante come risulta dalla documentazione depositata. In sede di conciliazione, Sky si è resa disponibile a chiudere bonariamente la vicenda, ma l'istante ha rifiutato la proposta formulata.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In disparte dalla necessità di chiudere il precedente contratto, il disservizio subito dal cliente deriva da una mancata opportuna sincronizzazione tra le attività di attivazione della linea FTTH e di disconnessione della linea FTTC secondo canoni di diligenza professionale. Infatti, dopo circa quindici giorni dalla chiusura del contratto, Sky ha comunicato che erano ancora in corso le verifiche per procedere all'attivazione del servizio, lasciando il cliente completamente disservito dal 9 febbraio quando il cliente, dando seguito alla richiesta di Sky, ha cessato il contratto sulla linea FTTC con il solo fine di vedersi migrato, tecnologicamente, sulla linea FTTH con un disservizio che asseritamente, come dichiarato da Sky, non doveva superare i 2/3 giorni. A tal fine, Sky avrebbe dovuto effettuare preventivamente le verifiche di fattibilità del cambio di tecnologia e solo dopo aver ricevuto un esito positivo avrebbe dovuto cessare, al momento opportuno in modo da creare il minimo disservizio, il servizio FTTC. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di cui al punto i non possa essere accolta atteso che la mancata attivazione della linea FTTH è dovuta al recesso del cliente che in data 25 febbraio 2022, mentre erano in corso le attività tecniche necessarie per l'attivazione dei servizi, ha comunicato di non voler più procedere con l'attivazione del contratto n. 551338xxx per i servizi Sky Wi-fi, il quale è stato pertanto cessato. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto l'interruzione dei servizi voce e dati FTTC è riconducibile alla scelta del gestore che ha imposto la cessazione del contratto precedentemente attivo solo al fine di effettuare un cambio di tecnologia, determinando l'interruzione dei servizi dal 10 febbraio 2022 al 28 febbraio 2022, data in cui parte istante ha attivato una nuova linea telefonica. L'operatore Sky sarà pertanto tenuto alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi degli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 8,00 pro die per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 19. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto tra la presentazione dei reclami (10 -12- 25 febbraio 2022) e lo svolgimento del tentativo di conciliazione (25 marzo 2022) non risulta decorso il termine di 45 giorni previsto da Carta servizi per la gestione dei reclami, pertanto, si ritiene che, entro la tempistica prima indicata, l'istante abbia avuto modo di avere un contatto con il delegato di Sky ed essere edotto in merito alle ragioni del mancato accoglimento dei reclami. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto non vi è prova che la numerazione sia stata persa e non sia più recuperabile. Agli atti non vi è alcuna istanza utile a sostenere che parte istante si sia attivato prontamente per richiedere il recupero della numerazione. All'esito dell'istruttoria, è emerso che parte istante dopo aver atteso per circa 19 giorni l'attivazione del servizio FTTH ha attivato una nuova numerazione con un altro gestore ma non vi è alcun elemento idoneo a individuare un concreto interesse dell'istante volta al recupero della numerazione storica.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/03/2022, è tenuta a 1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente M.G. nei confronti di Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: i. euro 304,00 (trecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati FTTC.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Giovanni Santella