

DETERMINA DIRETTORIALE 21/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/694257/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.G. - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente A.G., del 26/07/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL con codice cliente 22895xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «a seguito di malfunzionamento riscontrato all'impianto satellitare installato presso la mia abitazione di Carugate via XXXXXXXX nr. 14 sono stato costretto ad inviare i seguenti reclami/solleciti: - 27.11.2023; - 30.11.2023; - 18.12.2023; - 20.02.2024; - 15.03.2024; - 19.03.2024; - 10.04.2024; - 20.04.2024; - 14.05.2024. Per completezza rappresento che nel corso dei reclami/solleciti/ comunicazioni inviati all'operatore avevo più volte richiesto la verifica di eventuali anomalie sull'impianto, pur non possedendo specifiche competenze tecniche; richieste rimaste inspiegabilmente inascoltate fino al 08.05.2024. Tale condotta ha finito per dilatare notevolmente il mio disagio per una problematica che avrebbe potuto risolversi già da diverso tempo»;

b. l'utente ha altresì dichiarato che l'operatore avrebbe accolto le richieste di storno, avendo emesso tre note di credito, ma «nulla ha risposto in merito alle richieste di indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto, di indennizzo per malfunzionamento del servizio e della penale prevista per errata fatturazione, pur essendo esplicitamente previsti dalla specifica normativa di settore». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «restituzione della somma di euro 90 inerente alla voce “manutenzione e trasferimento impianto” presente nella fattura nr. 652049xxx datata 01.04.2024 e già riscossa»; ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo, nella misura massima di euro 300,00; iii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio «nella misura di euro 489, stante un ritardo di 163 giorni (28.11.2023 dies a quo, giorno successivo a quello dell'avvenuta segnalazione con posta elettronica certificata, 08.05.2024 dies ad quem, giorno della soluzione della problematica)»; iv. «pagamento dell'indennizzo di euro 400 a titolo di penale prevista dalla L. n. 160/2019 (legge di Bilancio 2020) art. 1, co. 292 per l'illegittima condotta dell'operatore sostanziata nell'emissione di nr. 3 fatture per interventi tecnici non risolutivi e/o nonostante l'accoglimento della richiesta di storno della voce di costo contestata e di n. 1 fattura contenente una errata esecuzione del conguaglio»; v. la corresponsione di euro 100,00 a titolo di spese di procedura «data la condotta complessivamente tenuta dall'operatore unitamente al grado di partecipazione mostrato nel corso del tentativo di conciliazione che ha richiesto un sollecito nella risposta da parte del conciliatore designato ed una conclusione della procedura oltre il termine regolarmente previsto».

Sky Italia s.r.l., nelle proprie memorie, ha dedotto che «A) Nel corso dei 5 mesi nei quali si è verificata la problematica segnalata, emersa a seguito del trasloco in nuova abitazione, i tecnici SKY sono intervenuti a domicilio per tre volte; a seguito di segnalazione del sig. A., le 3 fatture relative al servizio tecnico SKY Expert sono state tutte stornate, come dimostrato dalle note di credito prodotte dall'istante e regolarmente accreditate. B) Non sussiste un ritardo per mancata risposta ai reclami dal momento che è stata data esecuzione alle richieste dell'istante e che in 5 mesi non solo i tecnici SKY sono intervenuti ben tre volte, ma sono state date costantemente indicazioni telefoniche o scritte su quali verifiche mettere in atto, compresa la sostituzione del decoder. C) L'indennizzo per malfunzionamento dei servizi non appare dovuto, quantomeno nella quantificazione richiesta; sono sempre trascorsi diversi periodi tra una segnalazione e l'altra, in cui il disservizio lamentato, peraltro del tutto parziale, non veniva segnalato. D) La penale di cui all'art.1, comma 292, L.160/2019 si applica alle reti di comunicazioni elettroniche usate per la diffusione anche di programmi televisivi, ma NON “ai servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica” ex art.1 D.Lgs n.259/2003, quale è SKY nel caso di specie». La Società ha quindi evidenziato che «ha fatto tutto ciò che era in suo potere per risolvere la problematica del sig. A. e non vi è quindi motivo per la corresponsione degli indennizzi richiesti. Tuttavia, in via meramente transattiva, SKY è disponibile a riconoscere al sig. A. l'importo onnicomprensivo di €400,00».

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, essendo emerso dal corredo istruttorio, in particolare dalle memorie dell'operatore, che l'impianto è stato trasferito presso una nuova abitazione, come confermato dall'utente nel reclamo inviato in data 27/11/2023. Pertanto, l'importo di euro 90,00 addebitato a titolo di “Manutenzione e trasferimento impianto” deve ritenersi legittimo in quanto riferito alla richiesta di trasloco del decoder Sky Black che ha trovato puntuale esecuzione. Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto ii. avendo l'operatore riscontrato la stessa per facta concludentia. Infatti, come risulta anche dai reclami inviati dall'istante, Sky Italia s.r.l. ha eseguito ripetuti interventi tecnici presso l'abitazione dell'istante, sebbene solo quello del 08/05/2024 si sia rivelato risolutivo. Orbene, a prescindere dall'esito degli interventi effettuati che rileva solo ai fini della richiesta di indennizzo per malfunzionamento, si osserva che l'operatore ha comunque dato seguito ai reclami pervenuti, sebbene la risoluzione definitiva del disservizio sia avvenuta solo a distanza di qualche mese dal primo reclamo. Infatti, posto che il disservizio dedotto in controversia costa di un malfunzionamento e non di una completa interruzione del servizio, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 3,00 al giorno per 163 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28/11/2023 (data del primo reclamo, in atti) al 08/05/2024 (data della definitiva risoluzione della problematica), nella misura complessiva di euro 489,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iv., invece, non può trovare accoglimento atteso che, a prescindere da ogni altra ulteriore considerazione, nel caso di specie comunque non ricorre la condizione di applicabilità della norma invocata concernente l'illegittimità della condotta dell'operatore. Infatti, a fronte della tipologia di disservizio accertato, ovvero il malfunzionamento del servizio, non si riscontrano “violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei

conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti”. Parimenti inaccoglibile risulta la richiesta dell’istante di cui al punto v. perché in atti non sono documentati giustificativi di spesa alcuna; fermo restando che la procedura di risoluzione della controversia adita a mezzo piattaforma ConciliaWeb è gratuita ed esente da oneri economici di alcun tipo a carico dell’utente.

DETERMINA

- Sky Italia s.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell’istanza del 26/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell’utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell’istanza, euro 489,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

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
Giovanni Santella