

DELIBERA N. 32/18

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DI GIACINTO/SKY ITALIA SRL
(RIF. PROC. GU14 N° 335/17)**

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 4 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Di Giacinto in data 11 dicembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 30089;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'asserita mancata consegna del Televisore Philips 22" quale premio previsto a seguito della sottoscrizione dell'offerta denominata Home Pack con l'operatore Sky. Più in particolare, dichiara quanto segue:

- a. La promozione prevedeva la consegna del premio suddetto in caso di sottoscrizione del contratto nel periodo dal 28/10/2016 al 02/11/2016;
- b. la consegna del premio sarebbe dovuta avvenire entro 6 mesi dalla sottoscrizione medesima;
- c. di aver pertanto aderito all'offerta in data 02/11/2016;
- d. di non aver mai ricevuto la consegna del televisore nonostante quanto previsto dalla promozione sopra descritta;

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. la consegna del televisore;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 700,00;
- iii. il risarcimento ulteriori danni di euro 500,00;
- iv. Il rimborso delle spese sostenute di euro 500,00
- v. La liquidazione di ulteriori indennizzi previsti nel caso di specie.

Allega: offerta Sky, reclami trasmessi via fax e pec nelle date del 01/06/2017 , 15/06/2017, 28/07/2017, 09/08/2017, 14/08/2017, risposta Sky del 01/06/2017 la fattura n. 500625984 e copia del pagamento della stessa effettuato con bollettino postale in data 03/02/2015.

2. La posizione dell'operatore.

Con la memoria difensiva prodotta contesta in toto la ricostruzione dell'istante precisando quanto segue.

L'istante in data 02/11/2016 ha concluso un abbonamento tramite il sito web www.sky.it, attivato, però, solo in data 23/11/2016, con l'offerta Home Pack che prevedeva:

- Per la componente Sky il pacchetto Sky Tv ad euro 14,90 al mese anziché al costo di listino di euro 19,90 al mese per 18 mesi;
- L'attivazione del decoder My Sky Hd con l'adeguamento dell'impianto al costo di euro 49,00 anziché di euro 120,00;
- Per la componente Fastweb il pacchetto Jet ad euro 6,00 per 18 mesi.

Evidenzia che tutti coloro che avrebbero sottoscritto un abbonamento tramite il sito web nel periodo promozionale dal 29/10/2016 al 02/11/2016 avrebbero aderito al Concorso denominato "Sky ti premia con un televisore Philips 22" . Ciò solo a seguito di verifica della modalità di adesione on line e dell'attivazione del contratto entro e non oltre il 06/12/2016, come chiaramente riportato nel regolamento prodotto.

Nel caso di specie, a seguito di verifica delle predette condizione, il Sig. Di Giacinto non è rientrato tra gli aventi diritto al premio, come peraltro, comunicatogli in data 01/06/2017 con e-mail di risposta alla sua segnalazione.

Per tutto quanto sopra evidenziato ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede, pertanto chiede a codesto Corecom il rigetto dell'istanza presentata dall'istante.

Allega: Regolamento premio, risposta e-mail del 01/06/2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si ribadisce, come già comunicato all'istante con nota prot. 30858 del 20/12/2017, l'inammissibilità delle richieste relative a *“rimborso per mancata risposta ai reclami”*, *“rimborso spese sostenute”*, *“risarcimento del danno”* e *“ulteriori indennizzi”* ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 1 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica di cui alla Delibera Agcom 173/07/CONS, in quanto domande nuove rispetto all'oggetto delle richieste formulate in occasione dell'esperimento tentativo di conciliazione.

Mentre la restante richiesta di *“consegna del premio oggetto del contratto”* è interpretata come richiesta di indennizzo laddove si riscontrassero inadempienze dell'operatore nell'esecuzione del contratto, ciò in quanto, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del citato Regolamento, oggetto della pronuncia del Corecom adito in fase di definizione può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno di quelle somme che non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalla carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom.

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

Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare del Regolamento recante le modalità di adesione al concorso a premi *“Sky ti premia con un televisore Philips 22”* è prescritto che l'utente per ricevere il premio deve sottoscrivere l'offerta entro il periodo promozionale, attivare il servizio entro il 06/12/2017 e non avvalersi del diritto di recesso nei primi 14 gg. dall'attivazione del servizio. Il mancato adempimento di una sola delle condizioni previste comporta la perdita del diritto all'attribuzione del premio.

Da quanto asserito dall'operatore convenuto l'istante non è stato premiato in quanto ha effettuato l'attivazione del servizio in data successiva al 06/12/2017. Tale dichiarazione non essendo stata contestata dall'istante deve ritenersi pertanto provata.

Pertanto nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto per la mancata attribuzione del premio atteso l'attivazione del servizio non è stata effettuata entro i termini prescritti dal regolamento.

Tuttavia, relativamente ai reclami sporti dall'istante e volti anche comprendere le motivazioni della mancata consegna del televisore, l'operatore non ha dato prova di aver posto in essere una condotta corretta fornendo all'istante risposte chiare ed

esaustive relativamente alla doglianza segnalata. L'unica risposta ai plurimi reclami trasmessi dall'istante è quella del 01/06/2017 nella quale Sky si è limitata a confermare il mancato diritto al premio senza in alcun modo esplicitarne le motivazioni. Ciò in netto contrasto con quanto previsto dall'art. 8 comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP, in base al quale, in caso di rigetto della segnalazione, la risposta oltre ad essere in forma scritta, deve essere adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta relativamente alla corretta gestione dell'utente in fase di reclamo, va riconosciuto all'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Di Giacinto nei confronti della società Sky Italia srl, per le motivazioni espresse in premessa;
2. La società Sky Italia srl. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Sky Italia srl. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 giugno 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.