

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 65 del 5 novembre 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Estensore:** Beatrice Cairolì

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

## Definizione della controversia XXX contro Sky srl

(GU14 N. XX/2018 )

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/18), con la quale il Sig.XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) stipulava un contratto con Sky che prevedeva un televisore in omaggio, da consegnare entro 180 giorni;
- b) il televisore non è mai stato consegnato, nonostante numerosi reclami, anche via fax, e rassicurazioni del call center;
- c) il reclamo non è stato riscontrato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la consegna del televisore senza alcun costo,
- II) in alternativa, il rimborso della somma di 100 euro;
- III) in alternativa, gli indennizzi di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS per inadempienza contrattuale e per mancato riscontro al reclamo.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- 1) l'istante, con lettera datata 19/1/2017 ha chiesto la chiusura del contratto, regolarmente registrata dalla società per il 28/2/2018;

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

- 2) il 3/2/2017 – quindi con l’abbonamento ancora attivo - ha aderito al concorso denominato “Se aderisci online Sky ti regala un Tv Philips” accettando di ricontrattualizzare l’abbonamento;
- 3) si segnala che, per aver diritto al premio, previsto dalla predetto concorso – valido dal 31/1/2017 al 6/2/2017 -, i clienti dovevano effettuare entro il 6/2/2017 (termine dell’operazione a premi) la registrazione, necessaria per il tracciamento della gestione dell’avvenuta sottoscrizione, mediante la compilazione del modulo on-line, come indicato dal regolamento allegato;
- 4) nel caso di specie, il cliente ha compilato il predetto modulo on-line solo in data 2/10/2017, - quindi 6 mesi dopo il termine previsto dal Concorso – e pertanto non è rientrato tra gli aventi diritto al premio.

In base a tale rappresentazione, l’operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

L’istanza non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Le doglianze evidenziate non attengono a questioni afferenti la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ma alla mancata consegna di un televisore.

A questo proposito, va evidenziato che l’articolo 2, comma 1 del Regolamento, stabilisce che “ai sensi dell’articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, sono rimesse alla competenza dell’Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”. L’articolo 1, comma 1, lett. m) del Regolamento medesimo definisce servizio universale l’insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e offerti ad un prezzo accessibile, ...”.

Tanto premesso, poiché la controversia non ha attinenza con problematiche legate alla fornitura del servizio, la stessa non rientra nell’ambito di competenza del Corecom.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell’istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all’operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

**il rigetto** dell’istanza presentata dal Sig. XXX, residente in XXX, nei confronti dell’operatore Sky Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)