

DETERMINA DIRETTORIALE 26/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/697120/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.A. - 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";

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. 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 G.A., del 13/08/2024 acquisita con protocollo n. 0219211 del 13/08/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, cliente della società convenuta Sky Italia s.r.l., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di dicembre 2022 l'utente aderiva alla proposta commerciale dell'operatore avente ad oggetto «tutti i pacchetti NowTv a 19,99 per sempre o meglio fino a disdetta del cliente»; l'offerta commerciale con dicitura "per sempre" prevedeva il costo di euro 19,99 (10 euro per il "pass-sport", 5 euro per il "pass-entertainment" e 4,99 euro per il "pass-cinema") e riportava come unica condizione quella di non disdettare nessuno dei tre abbonamenti, evenienza che avrebbe causato l'aumento della tariffa dei "pass" restanti allineandola con il prezzo di listino; b. in data 24/04/2024 Sky comunicava a mezzo mail un aumento previsto per il mese di luglio 2024 delle tariffe dei "pass"; di fatto, «dal mese di Luglio 2024 Sky (NowTV) ha aumentato il prezzo di 120 euro all'anno (10 euro al mese) venendo meno al patto di fiducia con me consumatore dimostrando che l'offerta "per sempre" era solo pubblicità ingannevole» e l'istante formalizzava in pari data reclamo a mezzo PEC; c. in data 30/04/2024 Sky forniva il seguente riscontro «facciamo riferimento al tuo contatto PEC 24/04 per informarti che il prezzo di listino del Pass Sport a partire dall'addebito di luglio aumenterà a €24,99 al mese, prima del rinnovo di luglio il tuo prezzo non subirà nessuna variazione. Per te che hai aderito a un'offerta scontata il prezzo aumenterà di €10 al mese per il pass Sport»; d. con successiva mail del 24/05/2024 Sky proponeva «in via transattiva di proseguire il tuo abbonamento al Pass Sport al prezzo attuale di € 10 al mese per ulteriori 12 mesi, 4,99€/mese per il Pass Cinema e 5€/mese per il Pass Entertainment. Dal 13° mese, il Pass Sport si rinnoverà automaticamente di mese in mese al prezzo di listino in vigore a tale

data, che attualmente è pari a 24,99/euro al mese»; e. l'utente non accettava perché chiede «il ripristino delle condizioni sottoscritte (tariffa mensile di euro 19,99 tutto incluso) e la restituzione di quanto pagato in più». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il ripristino delle condizioni sottoscritte (tariffa mensile di euro 19,99 tutto incluso) e la restituzione di quanto pagato in più; ii. la corresponsione di euro 200,00 a titolo di indennizzo; iii. la liquidazione di un indennizzo previsto per la violazione del diritto alla rescissione gratuita in caso di cambiamento delle condizioni contrattuali per non aver permesso la disdetta gratuita del pass sport senza inficiare gli sconti sugli altri pacchetti nelle more della procedura conciliativa; iv. la liquidazione di euro centocinquanta (150,00 €) a titolo di rimborso per le spese di procedura.

Sky Italia s.r.l., nelle proprie memorie ha preliminarmente richiamato l'articolo 8 delle Condizioni Generali di fornitura di Now TV, rubricato "Variazione dei prezzi e delle condizioni generali", secondo cui «Sky potrà aggiornare periodicamente i prezzi e variare le presenti Condizioni Generali previa comunicazione al Cliente o, se consentito dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa sul sito nowtv.it in presenza di giustificati motivi quali: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. In questi casi, ti informeremo via e-mail all'indirizzo che ci hai indicato nella sezione My Account e avrai la facoltà di recedere disattivando il rinnovo automatico del Servizio o del/i Pass per il quale/i quali è intervenuta la modifica. Diversamente le variazioni di prezzo si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dal successivo rinnovo automatico». La Società ha quindi addotto di aver agito «conformemente alle suddette Condizioni, informando l'utente della possibilità di recedere dal servizio che avrebbe subito l'aumento».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La questione dedotta in controversia, sotto il profilo espressamente richiamato dall'utente relativo alla "pubblicità ingannevole", non può essere sottoposta al vaglio dell'Autorità adita, in quanto il Codice del Consumo rimette la competenza in materia di pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Tuttavia, a prescindere dal fatto che il comportamento economico dell'istante sia stato o meno condizionato, in fase di adesione, dalla ingannevole comunicazione commerciale dell'operatore convenuto che, in sede di promozione commerciale, avrebbe offerto i propri servizi al costo di euro «19,99 per sempre o meglio fino a disdetta del cliente», salvo poi applicare un aumento unilaterale a far data dal mese di luglio 2024, in questa sede si vuole considerare la condotta assunta da Sky Italia s.r.l. alla luce della disciplina vigente in materia di contratti on-line su siti e-commerce, tenuto conto delle memorie difensive depositate. Orbene, l'operatore ha addotto di aver agito, nel caso di specie, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto; tuttavia, ha omesso di dimostrare che le CGC richiamate in memoria fossero state rese note all'istante prima che questi aderisse alla proposta negoziale. In particolare, in primo luogo Sky Italia s.r.l. non ha dimostrato di aver reso al proprio cliente, prima della conclusione del contratto, tutte le informazioni prescritte dal Codice del Consumo, tra cui quella concernente la "Variazione dei prezzi e delle condizioni generali"; inoltre nella comunicazione riepilogativa dell'offerta attivata, riportata in seno al reclamo dell'istante del 01/01/2024 allegato in copia al fascicolo documentale, si legge: «il prezzo sarà valido fino a quando non deciderai di modificare o disdire uno o più pass della tua offerta». Alla luce pattuizioni negoziali risultanti dalla documentazione al fascicolo, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., Sky Italia s.r.l., relativamente al rapporto dedotto in controversia, è quindi tenuta ad addebitare il costo mensile di euro 19,99, conformemente all'obbligazione assunta; inoltre, la Società è tenuta a restituire all'utente il maggiore importo addebitato in eccedenza ad euro 19,99 a far data dal mese di luglio 2024. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la tipologia di disservizio di cui l'utente si duole non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie di indennizzo di cui al Regolamento sugli indennizzi. Da ultimo, parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

DETERMINA

L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G.A. nei confronti di Sky Italia s.r.l., per le motivazioni di cui in premessa. La società Sky Italia S.r.l., entro sessanta giorni dalla notifica del

provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a dare puntuale applicazione alle pattuizioni negoziali risultanti dalla documentazione in atti, secondo cui il costo dell'offerta attivata dall'utente è pari ad euro 19,99, è tenuta a rimborsare all'utente il maggiore importo addebitato in eccedenza ad euro 19,99 a far data dal mese di luglio 2024.

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