

DETERMINA DIRETTORIALE 28/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/702688/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.F. -
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 operatoriniche", 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 B.F., del 16/09/2024 acquisita con protocollo n. 0240661 del 16/09/2024

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 2021 l'utente ha aderito alla proposta commerciale dell'operatore avente ad oggetto «tutti i pacchetti NowTv a 19,99 per sempre o meglio fino a disdetta del cliente»; b. «dal mese di Luglio 2024 (corrente mese) 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»; c. il servizio clienti dell'operatore, contattato prontamente dall'istante, «ha offerto (previa disattivazione dell'attuale offerta, quindi rinuncia all'offerta per sempre) uno sconto temporaneo per un anno di 5 euro sul prezzo di listino»; d. l'utente non ha accettato perché chiede «il ripristino delle condizioni sottoscritte (tariffa mensile di euro19,99 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 euro19,99 tutto incluso) e la restituzione di quanto pagato in più»; ii. la corresponsione di euro 200,00 a titolo di indennizzo.

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 ommesso di dimostrare che le CGC richiamate in memoria fossero state rese note all'istante prima che questi aderisse alla proposta negoziale. In particolare, non solo 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", quanto poi nella comunicazione riepilogativa dell'offerta attivata, inviata all'utente a mezzo e-mail del 31 maggio 2021 e depositata nel fascicolo SMA14/702688/2024, si legge: «a partire dal 1 luglio il prezzo della tua offerta con tutti i Pass di Now diventerà 19,99 euro al mese finché non disdici». A tale proposito nel corso del procedimento l'operatore si è limitato a riferire di aver agito conformemente alle condizioni generali del contratto informando l'utente della possibilità di recedere dal servizio che avrebbe subito l'aumento. Tuttavia, la società non ha allegato documentazione a riprova di detta previa informativa. Alla luce delle 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 alla 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.

DETERMINA

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