

**DELIBERA N. 61 - 2020**

**XXX/ SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI)  
(GU14/218085/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 13/12/2019 acquisita con protocollo n. 0538133 del 13/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente XXX, rappresenta quanto segue: "Il 14 settembre 2019 sono stato contattato da un call center (numero telefonico XXX) , per conto di Sky, alle ore 12:27 che mi ha proposto di ritirare la mia disdetta inviata in data 29/07/2019 nell'ambito di una campagna di retention e mi ha offerto gli stessi pacchetti presenti nel mio abbonamento disdettato (SKY TV, SKY SPORT, SKY FAMIGLIA E HD) con l'aggiunta del pacchetto Calcio e di DAZN (gratuito per i miei 3 anni di anzianità con SKY) a 34€ mensili col vincolo della promozione HD per un solo anno. Ho eseguito la registrazione telefonica e l'operatrice mi ha confermato, più volte, che avrei pagato la summenzionata cifra ogni mese. Con la fattura n. 208209269 scadenza 28/10/2019 ho scoperto che i pacchetti sono stati conteggiati a prezzo di listino e l'unica offerta a me applicata e quella del servizio HD (sconto di € 6,50). Inoltre formale reclamo e, per le ragioni indicate in precedenza, chiedo che avvenga lo storno nelle fatture di quanto pagato in più fino ad ora e chiedo che sia applicata la promozione proposta e accettata in data 14 settembre 2019".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) stornare in fattura quanto pagato in più (circa 25 € mensili) e applicare immediatamente la promozione proposta e accettata in data 14 settembre 2019 (34 €) per i pacchetti compresi attualmente nel mio abbonamento.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Sky Italia S.r.l. nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "il signor XXX, già cliente Sky dal 2016, in data 29 luglio 2019 ha richiesto la disdetta dell'abbonamento n. XXX che la società ha registrato per il 31 agosto 2019. Si comunica che in data 14 settembre 2019 il signor XXX ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale che si produce - di riattivare l'abbonamento Sky con la composizione di pacchetti SkyTv+Famiglia+Sport+Calcio+HD, aderendo alla promozione così articolata: - canone dei pacchetti SkyTv+Famiglia+Sport+Calcio di € 57,40; - canone del servizio HD interamente scontato per 12 mesi anziché al prezzo di listino di € 6,40; - visione contenuti Dazn inclusi fino a giugno 2021. La scrivente ha quindi iniziato ad emettere le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti dall'offerta accettata dal cliente come sopra descritta. A tal proposito si allegano alcune fatture e, nello specifico, la fattura n. 208209269 del 1 ottobre 2019 di € 89,93, la fattura n. 208472105 del 15 ottobre 2019 di € 0,00, la fattura n. 209211701 del 1

novembre 2019 di € 57,40 e la fattura n. 209531072 del 20 novembre 2019 di € 0,00. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente fatturando correttamente gli importi previsti dall'offerta accettata dal signor XXX e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso.”

L'istante nelle repliche, scrive: “dichiaro e confermo di non aver mai accettato la proposta a € 57 ma l'operatrice mi ha confermato più volte che avrei pagato € 34 così come pattuito durante la lunga conversazione intercorsa. Ricordo chiaramente di aver interrotto la registrazione affinché mi fosse data la conferma del prezzo di € 34 (conferma puntualmente fornita) per la durata di un anno. Tale registrazione è ripresa ma non mi è stata mai comunicata, in alcun modo la cifra di € 57. Non ho mai ricevuto e, ovviamente firmato e restituito, il contratto di cui si fa riferimento nella registrazione vocale fornita dall'operatore. Se avessi ricevuto il contratto avrei, ovviamente, dato immediata disdetta dell'abbonamento valutando il prezzo troppo alto. Si segnala che avendo inviato disdetta, dalla quale si evince chiaramente che le motivazioni erano inerenti al prezzo alto dell'abbonamento, non ne avrei mai accettato uno proposto a 57 € praticamente più che raddoppiato rispetto al precedente. Ho provato per mesi a contattare il Servizio Clienti di Sky per ottenere il contratto e, a seguito dell'emissione della prima fattura, per avere raggugli in merito al costo dell'abbonamento ma non sono mai stato richiamato e contattato in nessun modo”.

Il sig. XXX allega inoltre comunicazione ricevuta da Sky in merito all'abbonamento evidenziando che “non è menzionata la tariffa concordata e neppure quella applicata all'abbonamento. Io ho provveduto più volte (con spesa telefonica ingente) a contattare il Servizio Clienti al numero a pagamento indicato e ho inviato diversi solleciti via email e dal sito al fine di ottenere il contratto da restituire firmato. Non ho mai ricevuto risposta alcuna”.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **A) SUL RITO**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

#### **B) NEL MERITO**

L'istante lamenta la mancata applicazione della tariffa concordata con l'operatore del call center Sky nell'ambito dell'offerta di retention formulata a seguito della sua comunicazione di disdetta. Il sig. XXX sostiene di aver concordato, per i pacchetti Sky TV, Sport, Famiglia, Calcio (comprensivo di Dazn) l'importo di € 34,00/mese oltre ad uno sconto annuale del servizio HD. L'operatore, dal canto suo, produce registrazione

vocale nella quale viene comunicata un'offerta dai costi differenti rispetto a quella riferita da parte istante.

Si deve quindi accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso e assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali e il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito. Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista.

La fattispecie rientra quindi nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui agli artt. 49 e segg. del Codice del Consumo ed è disciplinata dalle delibere n. 520/15/CONS e 664/06/CONS. In pratica non è sufficiente che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore ma occorre che il documento contrattuale sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso attraverso il vocalorder. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole. Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto. Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente ed accetta l'offerta, ma è necessario che segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore.

La *ratio* della previsione sta dunque nel rafforzamento della già esistente tutela a favore del consumatore, che deve ritenersi vincolato solo a seguito di adeguata presa di conoscenza delle condizioni contrattuali già rappresentategli per telefono, in modo da evitare la possibilità di subire contratti, servizi e, come nel caso di specie, condizioni tariffarie non capite o non richieste.

Nel caso che ci occupa, l'invio all'utente del contratto da sottoscrivere lo avrebbe reso consapevole del contenuto della promozione accettata al telefono e nel caso di difformità avrebbe potuto ripensarci e non sottoscriverla onde evitare l'addebito di costi non desiderati. Dunque il mancato invio del modulo di conferma del contratto all'utente, che parte istante nelle repliche ribadisce di non aver mai ricevuto e che l'operatore non produce, non solo ha prodotto un vizio del consenso sulle caratteristiche dell'offerta

impedendo al contratto di perfezionarsi, ma non ha consentito all'utente di ripensarci nemmeno entro i quattordici giorni successivi. Si aggiunga che nella comunicazione inviata da Sky all'utente e prodotta in atti non risulta alcun riferimento al costo dell'offerta.

Pertanto, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore sul contenuto del contratto, fa fede la deduzione dell'utente circa le condizioni pattuite al momento della stipula a distanza, ossia 34,00 €/mese per i pacchetti Sky TV, Sport, Famiglia, Calcio (comprensivo di Dazn). Ne consegue che l'operatore dovrà stornare, ovvero rimborsare (nel caso di avvenuto pagamento), tutti gli importi eccedenti tale somma in relazione ai pacchetti summenzionati, fatte salve le eventuali modifiche del contratto, intervenute e che interverranno, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

l'operatore Sky Italia S.r.l. è tenuto a stornare, ovvero rimborsare (nel caso di avvenuto pagamento), tutti gli importi eccedenti 34,00 €/mese per i pacchetti Sky TV, Sport, Famiglia, Calcio (comprensivo di Dazn), fatte salve le eventuali modifiche del contratto, intervenute e che interverranno, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis