

## COMUNICATO STAMPA

Trento, 19 dicembre 2011

### **SKY ITALIA condannata ad una sanzione di 380.000 Euro per pratiche commerciali scorrette nella gestione delle richieste di recesso e nella gestione delle richieste di assistenza tramite Call Center – 150 casi arrivati anche nelle sedi del CRTCU e del CTCU**

L’Autorità garante della concorrenza e del mercato nell’adunanza del 23 novembre 2011 ha condannato SKY ITALIA ad una sanzione di 380.000 Euro per pratiche commerciali scorrette. Secondo le segnalazioni dei consumatori infatti, pervenute numerose anche presso le nostre sedi, la Società avrebbe continuato a fatturare ai propri clienti, anche a distanza di mesi, canoni per la fruizione del servizio, nonostante gli stessi avessero espresso la volontà di esercitare il diritto di recesso. Sky Italia avrebbe messo in atto una serie di comportamenti ostruzionistici, oltre ad omettere di fornire sul sito i termini e le procedure per l’esercizio del recesso. Ha inoltre imposto l’utilizzo di un numero a pagamento come unico strumento per contattare il servizio di assistenza clienti, in alcuni casi facendo attendere l’utente a lungo, elevando così i costi. Dopo le numerose denunce quindi è finalmente arrivata la sanzione.

L’Autorità nel provvedimento n. 23012, comunica che nel corso dell’accertamento ispettivo è emerso addirittura (attraverso il rinvenimento di documenti) che Sky Italia forniva ai propri operatori di call center indicazioni finalizzate a non fornire immediate e tempestive risposte al consumatore circa le modalità di invio della raccomandata per l’esercizio dei diritti contrattuali, ovvero di non comunicare MAI al consumatore in caso di minaccia di disdetta le modalità per l’esercizio del recesso.

L’Autorità inoltre ha sanzionato SKY Italia perché avrebbe imposto l’utilizzo di un numero a pagamento come unico strumento per contattare il servizio clienti al fine di ottenere in modo immediato e diretto chiarimenti rispetto alle richieste di recesso invase o alla fatturazione del servizio.

“Il problema” afferma Paola Francesconi “è che i consumatori lamentavano i lunghi tempi di attesa e di conseguenza gli elevati costi da sostenere per segnalare i disservizi, oppure accadeva che i problemi non venissero risolti così da dover sostenere ulteriori costi per successive telefonate al numero a pagamento”.

“Finalmente si è arrivati a sanzione”, continua Francesconi “perché la pratica commerciale era tale per cui i clienti non riuscivano a bloccare i processi di fatturazione e nel caso di pagamento con carta di credito non riuscivano a bloccare neppure i pagamenti! Continueremo a vigilare” conclude la consulente “posto che sul sito le informazioni sono ancora insufficienti e, se necessario, inoltreremo nuove denunce”.

Ricordiamo dunque ai consumatori che è possibile recedere in qualsiasi momento da un contratto di telecomunicazioni, dando preavviso di 30 giorni e inviando una raccomandata ar. Le uniche spese dovute dopo tale data possono essere gli importi dovuti per i servizi fruiti fino alla data di efficacia del contratto e il rimborso dei costi di disattivazione: nel caso di Sky Italia attualmente di Euro 11,40 solo nel caso in cui Sky chieda la restituzione del decoder, e, nel caso di attivazione di offerte promozionali con vincolo di durata, il rimborso di eventuali sconti.

Ricordatevi sempre di verificare prima della stipula di un contratto se le modalità di recesso sono chiare e se il numero del servizio clienti è gratuito e funziona (fate una prova)! Anche questi fattori sono importanti per scelta di aderire o meno ad un servizio!