

## DELIBERA N. 484/08/CONS

Ordine alla società Sky Italia s.r.l. di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 1 comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40 in tema di costi di recesso

### L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 29 luglio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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 legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTA la delibera n. 136/06/CONS ed il relativo allegato recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" in vigore dal 3 aprile 2007, in particolare l'art. 1, commi 3 e 4;

VISTE le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori, esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/07, pubblicate in data 28 giugno 2007 sul sito dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) e pubblicate in estratto nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 161 del 13 luglio 2007, p. 91;

VISTO l'atto del direttore della Direzione Tutela dei Consumatori, n. 9/08/DIT del 20 marzo 2008, notificato in data 21 marzo 2008, con il quale è stata contestata all'operatore Sky Italia S.r.l., con sede legale in Roma, Via Salaria, 1021, la violazione dell'articolo 1 comma 3 della legge n. 40/07, entrata in vigore il 3 aprile 2007, per aver previsto nelle proprie Condizioni Generali di Abbonamento (CGA), a partire dalla versione di aprile 2007 e successive, una disciplina del recesso contrattuale anticipato basata su meccanismi deterrenti e penalizzanti l'esercizio del medesimo;

VISTA la memoria difensiva della società Sky Italia S.r.l., prodotta nei termini il 29 aprile 2008 (prot. 2782/08/DIT), di seguito I° memoria;

VISTA la memoria difensiva integrativa della società Sky Italia S.r.l., prodotta tardivamente il 9 maggio 2008 (prot. 3162/08/DIT) di seguito II° memoria;

VISTI gli altri atti del procedimento;

SENTITA in audizione Sky Italia S.r.l. (di seguito anche Sky), su richiesta della medesima, in data 10 e 19 giugno 2008;

## I

CONSIDERATO, in merito all'attuale disciplina del recesso anticipato applicata da Sky, quanto segue:

**1.1** Con riferimento alle CGA di giugno 2007 e successive, la società Sky applica agli abbonati che recedono anticipatamente corrispettivi per il recesso che, secondo quanto asserito dalla società medesima nel corso del procedimento sanzionatorio n. 9/08/DIT, sono giustificati dalle seguenti categorie di costi e sottostanti attività:

1. costi iniziali, *“funzionali all’instaurazione del rapporto contrattuale”*;
2. costi finali, *“funzionali alla cessazione del rapporto contrattuale”*.

Tra i costi iniziali, *“come quantificati nella Tabella dei Costi, al netto di IVA”*, figurano:

- a) *“quelli relativi alle attività di installazione standard dell’impianto satellitare, che includono le seguenti voci: i) fornitura del materiale che compone l’infrastruttura necessaria per la ricezione dei servizi televisivi (antenna parabolica, illuminatore universale, staffa per il fissaggio dell’antenna, cavo satellitare posato a vista e cavo di collegamento alla presa telefonica funzionante più vicina); ii) intervento di un installatore certificato; iii) consegna del decoder e della smart card”*;
- b) *“le commissioni pagate ai responsabili dei canali indiretti di vendita per le attività amministrative riguardanti l’attivazione del contratto;*
- c) *i costi di distribuzione del decoder;*
- d) *i costi di acquisto distribuzione e attivazione delle smart card, per le quali Sky dichiara di sopportare anche “costi di natura analogica e di entità sostanzialmente corrispondente nel corso di ciascun anno contrattuale che sono relativi ai servizi di manutenzione, sostituzione, e recupero nonché alle attività di aggiornamento del software e delle relative funzionalità”*.

Tra i costi finali, invece, Sky annovera *“quasi tutti quelli riferiti alle attività di recupero del decoder, (commissioni Sky Service, costi logistici e di riparazione), quantificati complessivamente nella Tabella dei Costi in un importo compreso tra [€X ed €X] al netto dell’IVA. Tali costi, in quanto sostenuti da Sky al momento della conclusione del rapporto contrattuale, sono sempre addebitati al cliente finale nel caso di recesso anticipato, a prescindere dalla durata dello stesso rapporto”*. Ciò a differenza dei costi iniziali che vengono graduati in relazione alla durata dell’abbonamento<sup>1</sup>.

**1.2** Un quadro sinottico dei costi iniziali e finali su descritti e delle corrispondenti attività è rinvenibile nella Tabella denominata *“EXIT FEE BERSANI – costs”*, prodotta sia durante l’ispezione svolta in data 1 agosto 2007, presso la sede amministrativa di Sky, sia in risposta alle informazioni richieste in occasione della denuncia del Sig. XXX Maggio, di cui già al verbale di accertamento n.9/08/DIT. Per maggiore chiarezza, si riproduce sotto un quadro sinottico delle principali voci di costo e correlate attività (Tab. n. 1).

---

<sup>1</sup> La graduazione in base alla durata dell’abbonamento è ammessa anche in sede di risposta di Sky all’informativa sulla denuncia del Sig. XXX Maggio, cfr. Contestazione, p. 1, punto n. 2.

**Principali componenti di costo dei prezzi di recesso<sup>2</sup> (fonte: Tabella EXIT FEE BERSANI) - Tab. n. 1**

<b>Costi iniziali - al netto di IVA</b>		
<b>1) Installazione</b> dei materiali di ricezione (antenna e cavi) su pertinenze (esclusa l'installazione sul tetto per la quale sono necessarie attività di installazione accessorie)	<b>Costi unitari medi:</b> €[X] – Pronto Sky (servizio base) (€[X] con iva) €[X] - MySky e Multivision (€[X] con iva) €[X] – HD (€[X] con iva)	Componenti di costo della voce <b>installazione:</b> <b>1) materiali;</b> <b>2) manodopera (installatore a norma di legge);</b> <b>3) consegna</b>
<b>Attività di installazione accessorie</b>	Variano in base al tipo di attività: - la più costosa è pari ad €78 = cablatura in derivazione per U.I. INT/EST condominio. Per Pronto Sky a tetto, l'abbonato riconosce a SKY, per i 4 anni successivi alla cessazione del contratto, il diritto ad utilizzare l'impianto satellitare per altri condomini che abbiano sottoscritto un abbonamento con SKY ; - la meno costosa è pari ad €9 = il costo per piano del cavo discesa dal tetto	
<b>2) Smart Card</b>	€[X]	Componenti di costo della voce <b>smart card only:</b> <b>1) commissioni canali indiretti (Sky Center o Sky Service) = €[X];</b> <b>2) costo d'acquisto = € [X]</b> <b>3) costo di distribuzione = € [X]</b> <b>4) costo di attivazione = € [X]</b> <b>da CRM</b> In caso di smart card <u>fornita contestualmente all'installazione</u> le voci di costo sono le medesime ma gli importi delle suddette voci n. 1) e 3), variano come segue: <b>1) commissioni canali indiretti = € [X]</b> <b>3) costo di distribuzione = € [X]</b> <b>3) costo di distribuzione = € [X]</b> <b>(smart card con solo decoder)</b>
<b>3) Decoder -standard privo di upgrade</b> il prodotto con <i>upgrade</i> presenta dei costi più elevati, rispetto a quelli di cui all'ultima colonna a destra, con particolare riguardo alla voce "costi di riparazione" (Cfr. la. Tabella BERSANI. COSTI per tutti i dettagli).	<b>Costo unitario medio:</b> €[X]	Componenti di costo della voce <b>Decoder only:</b> <b>1) commissioni canali indiretti (Sky Center o Sky Service) = €[X];</b> <b>2) costo d'acquisto = € [X]</b> <b>3) costo di distribuzione = € [X]</b> <b>4) costo di attivazione = € [X]</b> <b>da CRM</b> <b>5) costi di distribuzione =€ [X]</b> <b>6) recupero decoder =€ [X]</b> <b>(commissioni Sky Service)</b> <b>7) recupero decoder (costi logistici) =€[X]</b> <b>8) recupero decoder =€[X]</b> <b>(costi di riparazione)</b> In caso di decoder <u>fornito contestualmente all'installazione</u> , le voci di costo sono le medesime ma gli importi delle suddette voci n. 1) e 3) variano come segue: <b>1) commissioni canali indiretti = €[X];</b> <b>3) costi di distribuzione = €[X]</b>

<sup>2</sup> Nel caso l'abbonato richieda degli upgrade (PVR o MySky, HD, Multivision) corrisponde in sede di recesso anticipato l'importo relativo all'upgrade o all'ultimo upgrade richiesto.

**1.3** A fronte dei costi e delle attività descritte nella suddetta tabella, i corrispettivi per il recesso anticipato applicati dopo l'entrata in vigore della legge n. 40, previsti nelle CGA dell'aprile 2007 e del giugno, ottobre 2007 e gennaio 2008, sono riportati, rispettivamente, nelle sottostanti Tab. n. 2 e n. 3.

**TABELLA COSTI DELL'OPERATORE E CORRISPETTIVI PER LA CESSAZIONE (PREZZI IVA INCLUSA)**

*(Allegata alle Condizioni generali di abbonamento valide dal 2 aprile 2007)*

**Tab. n. 2**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INSTALLAZIONE</b>	<b>OFFERTA DECODER</b>	<b>OFFERTA SMART CARD</b>
Costi dell'operatore	180 €	60€	30 €
Corrispettivo per la cessazione	60 €	60€	30 €
<b>MYSKY</b>	<b>INSTALLAZIONE</b>	<b>OFFERTA DECODER</b>	<b>OFFERTA SMART CARD</b>
Costi dell'operatore	228€	228€	-
Corrispettivo per la cessazione	60€	60€	-
<b>MULTIVISION</b>	<b>INSTALLAZIONE</b>	<b>OFFERTA DECODER</b>	<b>OFFERTA SMART CARD</b>
Costi dell'operatore	228€	228€	-
Corrispettivo per la cessazione	60€	60€	-
<b>HD</b>	<b>INSTALLAZIONE</b>	<b>OFFERTA DECODER</b>	<b>OFFERTA SMART CARD</b>
Costi dell'operatore	180 €	60€	30 €
Corrispettivo per la cessazione	60 €	60€	30 €

**TABELLA COSTI DELL'OPERATORE, IVA INCLUSA (EURO)**

*(Allegata alle Condizioni generali di abbonamento valide dal giugno 2007)*

**Tab. n. 3**

<b>Anni trascorsi</b>	<b>Smart card</b>	<b>Decoder</b>	<b>Servizio Installazione</b>	<b>Servizio HD</b>	<b>Servizio Multivision</b>	<b>Servizio Mysky</b>
Anno 1	30€	60€	180€	180€	225€	225€
Anno 2	30€	60€	140€	140€	170€	170€
Anno 3	30€	60€	100€	100€	115€	115€
Anno 4	30€	60€	60€	60€	60€	60€
Anni successivi	30€	60€	60€	60€	60€	60€

**1.4** Il regime relativo ai corrispettivi per recesso anticipato sopra riportati è peraltro corredato da ulteriori meccanismi che pongono oneri a carico dell'abbonato, tra i quali si rilevano in particolare: 1) l'inoltro della richiesta di recesso mediante raccomandata con avviso di ricevimento (art. 11 delle CGA); 2) la condotta pro-attiva che si chiede al recedente (art.4.4 delle CGA), per cui quest'ultimo è tenuto a consegnare ad uno Sky Service il decoder e la smart card entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, decorsi i quali si applicano penali massime di €90 per il decoder ed €30 per la smart card. Nelle CGA vi è, inoltre, la previsione del rinnovo tacito del contratto su base annuale, che determina quindi un automatismo a favore della prosecuzione del rapporto contrattuale.

Permane, infine, anche nella versione delle CGA successive a quelle del 2 aprile 2007, una clausola che può decisamente avere l'effetto di disincentivare l'esercizio del recesso medesimo: *“la fruizione di sconti sugli importi dovuti a titolo di Canone di abbonamento è subordinata al permanere dell'abbonamento per almeno 12 mesi”* (art. 11.3bis).

## II

CONSIDERATO, con riguardo alla disciplina per il recesso specificamente introdotta dall'articolo 1 comma 3 della legge n. 40/07, quanto segue:

**2.1** La legge n. 40/07, come esplicitato dal titolo<sup>3</sup>, si inserisce in un contesto di liberalizzazione, ove adotta misure volte a promuovere, contestualmente, la concorrenza e la tutela del consumatore, nonché, proprio nel comma 3 dell'art. 1, del contraente più debole che, dinanzi a contratti per adesione, quali le Condizioni generali di Abbonamento di Sky, è privo di un sostanziale potere di negoziazione.

**2.2** In linea con il contesto su descritto, l'articolo 1 comma 3 configura un recesso agevole nei tempi e nelle modalità, e, soprattutto, non gravato da oneri ad esso non pertinenti. Il contraente debole nei contratti per adesione, salvo preavviso non superiore a trenta giorni, deve essere libero di *“recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore”*.

**2.3** Infatti, già nelle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori per la vigilanza sull'attuazione della legge n. 40/07 si prevede che gli operatori addebitino *“esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo (omissis) sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento. Per essere in linea con l'intenzione della legge n. 40/07, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi”*.

RITENUTO, alla luce anche di quanto sopra, che:

---

<sup>3</sup> "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese".

**2.4** La configurazione di *pricing* che Sky ha introdotto, per la prima volta, a ridosso della entrata in vigore della legge n. 40/07, con le CGA di giugno 2007, prodotte ed acquisite in ispezione, e che modifica<sup>4</sup> con le condizioni di abbonamento di giugno 2007 e successive, non sia compatibile con il valore che l'intervento legislativo ha inteso promuovere, la concorrenza, in quanto esse gravano le spese che l'abbonato deve sostenere qualora receda anticipatamente rispetto alla scadenza contrattuale con voci non pertinenti al recesso medesimo in ciò generando un effetto di *lock-in* su base annuale del consumatore ed un ostacolo sostanziale al diritto dell'utente di scegliere altre offerte o, semplicemente, la facoltà di sciogliere in qualsiasi momento – salvo preavviso di massimo 30 giorni - il vincolo contrattuale;

**2.5** L'imputazione di qualsiasi voce di costo alle attività di recesso rafforzerebbe proprio quell'effetto di *retention* del cliente che la legge n. 40/07 intende minimizzare. Infatti, il valore che l'intervento legislativo intende promuovere, la concorrenza, non è certamente compatibile con modelli di *pricing* del recesso che hanno, come quello di Sky, effetti di fidelizzazione o di *lock-in* su base annuale del consumatore, ostacolandone la migrazione verso le offerte più competitive o più gradite o, semplicemente, la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale.

**2.6** Alla luce di quanto sopra, i corrispettivi applicati al recesso che Sky introduce, a ridosso della legge n. 40/07, con le condizioni generali di abbonamento di aprile 2007 e che modifica<sup>5</sup> con le condizioni di abbonamento di giugno 2007 e successive, non adempiono all'art. 1 comma 3 della legge n. 40/07, in quanto non giustificati con voci di costo e correlate attività pertinenti al recesso.

**2.7** La giustificazione dei costi sottostanti al recesso, ai sensi dell'articolo 1 comma 3 della legge n. 40, non può che essere determinata dal principio di pertinenza richiamato al precedente considerato 2.3. Infatti, se il recesso, dopo l'adozione della legge n. 40 articolo 1 comma 3, divenisse, *ex novo*, la sede di imputazione di costi non causati in via immediata e diretta dall'esercizio del medesimo, sarebbe possibile blindare tale esercizio con voci di costo eterogenee e dal perimetro, almeno potenzialmente, infinito. Un tale esito è chiaramente paradossale, ove conseguente ad una legge che, invece, come notato, promuove un recesso agevole, in un'ottica volta a favorire la libertà del consumatore e la concorrenza;

### III

VALUTATA nei termini di cui ai sottoparagrafi seguenti la corretta applicazione del criterio di causalità tra i costi sostenuti e le attività che Sky svolge, in ragione e a seguito del recesso anticipato, sia in termini di pertinenza delle attività fornite per la finalizzazione del recesso, sia in termini di causalità dei costi attribuiti alle medesime attività:

**3.1** nell'elenco di costi iniziali e finali, di cui alla Tab. n. 1, che, secondo Sky, giustificano i corrispettivi richiesti in sede di recesso, figurano una serie di attività

---

<sup>4</sup> Della modifica introdotta con le CGA del giugno 2007 e successive viene data notizia da Sky in sede ispettiva il 1 agosto 2007.

<sup>5</sup> Della modifica introdotta con le CGA del giugno 2007 e successive viene data notizia da Sky in sede ispettiva il 1 agosto 2007.

correlate a tali costi. In particolare, Sky ha suddiviso tali attività in due filoni: 1) attività svolte all'inizio del rapporto contrattuale tra cui l'installazione dell'impianto satellitare, la consegna e l'attivazione del decoder e della smart card; 2) attività svolte al termine del rapporto contrattuale tra le quali quelle necessarie al recupero, alla logistica e alla riparazione dei decoder.

**3.2** In merito all'elenco delle attività d'inizio rapporto definito da Sky, si osserva, preliminarmente, che tali attività non sono originate, in alcun modo, dalla decisione dei clienti di recedere e, pertanto, non sono annoverabili tra le attività pertinenti al recesso. Sky ha sostenuto che gli abbonati non pagano all'inizio del rapporto contrattuale un corrispettivo in grado di remunerare i costi legati alle attività d'installazione dell'impianto satellitare, consegna e attivazione di decoder e smart card, poiché queste attività sono sussidiate attraverso i corrispettivi pagati dai clienti al momento del recesso.

**3.3** Risulta, pertanto, evidente che il modello di prezzi di recesso, adottato da Sky nelle GCA contestate, è basato su una pratica di sussidi, dal quale si evince che non è rispettato il principio di causalità del ricavo e, conseguentemente, del costo dei singoli servizi offerti. Inoltre, quanto sopra rilevato, sia in merito ai sussidi incrociati sia all'identificazione delle attività pertinenti al recesso, descritti da Sky, è contrario alle regole di corretta imputazione dei costi e dei ricavi ai singoli servizi, secondo il principio di causalità.<sup>6</sup> Tale evidenza, di per sé, rende palesemente incongrua la giustificazione dei costi, che Sky è chiamata a fornire, allorché pratica corrispettivi ai clienti finali, in sede di recesso.

**3.4** Per quanto attiene le attività originate dalla conclusione del contratto, si desume, anche sulla base di quanto prodotto da Sky, che il perimetro del servizio di recesso si compone di due sub-servizi forniti alla stessa Sky: in un caso, dagli Sky Service e, in un altro, da una società di servizi logistici esterna. In particolare, i due sub-servizi hanno ad oggetto la gestione del decoder, consegnato dal cliente medesimo a Sky, alla fine del rapporto contrattuale. Una volta consegnato il decoder dal cliente, Sky paga un corrispettivo agli Sky Service per il ritiro del singolo decoder pari a 7,40 Euro. I decoder sono consegnati, poi, dagli Sky Service alla società di servizi esterna che cura la successiva logistica dei decoder, dietro il pagamento di un ulteriore corrispettivo, che varia tra 2,13 e 2,56 Euro, in funzione del tipo di imballaggio. I corrispettivi pagati da Sky per la gestione esterna del decoder, alla fine del rapporto contrattuale, rappresentano un costo non evitabile e diretto nonché pertinente al recesso, poiché tale costo trova origine e causa nella decisione del cliente di recedere dal contratto stesso. Tali costi, infatti, sono puntualmente identificabili nei corrispettivi pagati da Sky agli Sky Service e alla società di forniture esterna per la ricezione e logistica dei decoder. Non sono, invece, pertinenti al recesso le attività e i relativi costi di riparazione o di rigenerazione dei decoder, anche se consegnati dai clienti agli Sky Service a seguito di recesso. A questo proposito, si osserva, in primo luogo, che i decoder restituiti

---

<sup>6</sup> Sulla base di quanto dichiarato da Sky (p. 2 della memoria integrativa), i principi di pertinenza e causalità sono applicati in conformità ai principi contabili che governano la redazione del bilancio. Al riguardo, si osserva che il principio di causalità dei costi e dei ricavi non è annoverato tra i principi contabili di redazione del bilancio, bensì tra i principi di predisposizione delle contabilità analitiche.

subiscono un'attività di aggiornamento effettuato da Sky al fine di essere reinseriti nel ciclo di forniture al proprio parco clienti esistente. E', pertanto, evidente che l'attività di rigenerazione dei decoder deve essere annoverata come pertinente alle attività di inizio del rapporto contrattuale, poiché funzionale per il riutilizzo del decoder da parte di un altro cliente.

#### IV

RITENUTO che i corrispettivi per recesso e i corrispondenti giustificativi di costo introdotti da Sky, come sopra descritti, siano contrari alla *ratio* della legge n. 40/07, volta a favorire, nei contratti per adesione, l'abbattimento di barriere all'uscita del contraente debole. Tali addebiti, infatti, gravano il recesso anticipato di oneri che, da esso non causati, finiscono per sussidiare le infrastrutture di accesso a favore dei soli abbonati non recedenti o recedenti alla scadenza contrattuale;

DATO ATTO che in data odierna, nell'ambito del procedimento sanzionatorio promosso con la già citata contestazione del 20 marzo 2008, notificata il successivo giorno 21, sono stati disposti approfondimenti, ai sensi dell'art. 10, comma 3, del regolamento sulle procedure sanzionatorie (delibera n. 136/06 e successive modifiche), in merito al trattamento sanzionatorio concretamente applicabile all'illecito oggetto del procedimento, con l'effetto di determinare la proroga del termine prescritto per la sua conclusione;

RAVVISATA, peraltro, la necessità di intervenire sin d'ora sul piano prescrittivo, a tutela dei consumatori, affinché Sky Italia S.r.l. si attivi concretamente per l'adempimento degli obblighi previsti dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, rimuovendo i costi attualmente addebitati agli utenti in caso di recesso che risultino ingiustificati alla luce delle considerazioni sopra svolte, sì da consentire l'effettiva applicazione dell'intervento legislativo sul punto e la piena attuazione dei diritti da questo attribuiti agli utenti;

RITENUTO al riguardo congruo prevedere per l'adempimento prescritto un termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera, tenuto conto del tempo trascorso dalla entrata in vigore della legge e della effettiva entità delle attività da compiere;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

#### ORDINA

##### Art. 1

alla Società SKY Italia S.r.l., con sede legale in Roma, via Salaria n. 1021 e sede operativa in Milano, via Piranesi n. 46, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 della legge 2 aprile 2007, n. 40:

- 1 di addebitare all'abbonato che esercita il recesso un importo complessivo non superiore alla somma tra: (1) il corrispettivo pagato da Sky agli Sky Service per il

ritiro del singolo decoder e (2) i corrispettivi pagati da Sky alla società fornitrice di servizi di logistica integrata per il recupero del decoder presso gli Sky Service, nonché per il suo invio al CAT ed il successivo trasporto ai magazzini Sky (costi, quelli di cui ai punti 1 e 2, dichiarati dalla stessa Sky nell'allegato 7 alla propria memoria integrativa prodotta nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 9/08/DIT);

- 2 di non addebitare al cliente recedente alcun ulteriore importo, al di là di quelli di cui al precedente punto n. 1;
- 3 di adeguare le previsioni delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento e Carta dei Servizi alle indicazioni contenute nel presente ordine, indicando dettagliatamente le spese richieste agli utenti recedenti, nel rispetto dei limiti qui fissati;
- 4 di fare ricorso ai più efficaci mezzi di comunicazione pubblicitaria per rendere edotta l'utenza circa l'attuazione degli adempimenti di cui al presente ordine;
- 5 di dare comunicazione all'Autorità di quanto effettuato in ottemperanza alle precedenti prescrizioni.

L'inosservanza del presente ordine entro il termine di 60 giorni dalla sua notifica sarà sanzionata ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 29 luglio 2008

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola