



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 376/17/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ SKY ITALIA S.R.L., IN RELAZIONE ALLA MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PREVISTA PER IL 1 OTTOBRE 2017, AL RISPETTO DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259, DELL'ARTICOLO 6 DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS E DELL'ARTICOLO 1, COMMA 3-BIS, DELLA LEGGE 2 APRILE 2007, N. 40**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 26 settembre 2017;

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”*;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante *“Legge annuale per il mercato e la concorrenza”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto**

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto, a partire dalla fine del mese di luglio 2017, numerose segnalazioni da parte di utenti concernenti la variazione delle condizioni contrattuali, a partire dal 1 ottobre 2017, disposta dalla società Sky Italia S.r.l. (di seguito la “Società” o “Sky”) in merito alla periodicità della fatturazione e dei costi relativi alle proprie offerte.

Dalle verifiche svolte d’ufficio in data 2 agosto 2017, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale [www.sky.it/assistenza/conosci/fatture-e-pagamenti](http://www.sky.it/assistenza/conosci/fatture-e-pagamenti), risulta che la Società ha comunicato la suddetta variazione nei seguenti termini: *“L’attuale costo dell’abbonamento sarà calcolato e fatturato ogni 4 settimane e non più su base mensile. La nuova periodicità di fatturazione ogni 4 settimane comporta, in caso di fatturazione mensile, la ricezione di 13 fatture in un anno e non più 12, con un conseguente incremento del costo dell’abbonamento pari all’8,6% su base annua. Se hai scelto una fatturazione bimestrale, l’attuale costo dell’abbonamento sarà calcolato e fatturato ogni 8 settimane, con un conseguente incremento del costo dell’abbonamento pari all’8,6% su base annua. Se invece hai scelto una fatturazione annuale, i rinnovi ed eventuali variazioni dell’abbonamento annuale successivi al 1° ottobre 2017 subiranno un aumento dell’8,6%. Se benefici di una o più promozioni attive, il costo dell’abbonamento sarà calcolato e fatturato ogni 4 settimane ma ti sarà garantito il mantenimento delle condizioni contrattuali sottoscritte per tutta la durata della promozione. Alla fine del periodo promozionato l’offerta passerà al listino in vigore con il costo dell’abbonamento fatturato ogni 4 settimane. L’importo in ciascuna fattura resterà uguale a quello attuale, a meno di variazioni nella composizione del suo abbonamento, ma, la data di emissione della fattura sarà ogni 4 settimane, ricevendola con alcuni giorni di anticipo rispetto a oggi. La data di scadenza del pagamento sarà indicata in fattura, come in precedenza. Se benefici di una o più promozioni attive, il costo dell’abbonamento sarà calcolato e fatturato ogni 4 settimane, ma l’importo in ciascuna fattura sarà adeguato per garantirti il mantenimento delle condizioni contrattuali sottoscritte per tutta la durata della promozione. Alla fine del periodo promozionato l’offerta passerà al listino in vigore, con il costo dell’abbonamento fatturato ogni 4 settimane.*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. L'attività istruttoria**

Al fine di verificare quanto segnalato e valutare l'impatto della manovra in esame nei confronti dell'utenza finale, l'Ufficio competente di questa Autorità, con nota del 4 agosto 2017, ha trasmesso a Sky una dettagliata richiesta di documenti ed informazioni concernenti i contenuti della variazione programmata e le informative rese ai clienti, con particolare riguardo ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso.

Con nota del 14 agosto 2017, Sky ha comunicato di aver predisposto due testi informativi per i clienti, in ragione del fatto che per alcuni di essi la variazione comporta anche una modifica del costo dell'abbonamento, mentre per altri non si avrà alcun immediato aumento di spesa, in quanto fruitori di promozioni sottoscritte in precedenza che resteranno valide fino alla scadenza già prevista. Con riguardo alle modalità di diffusione delle informative, la Società ha precisato che la modalità di comunicazione principale utilizzata è stata la comunicazione personale, inviata per posta elettronica o cartacea, a seconda che i clienti abbiano fornito a Sky un indirizzo di posta elettronica ovvero un recapito postale. In particolare, la Società ha dichiarato di avere optato per la comunicazione personale e puntuale, in quanto detta modalità di comunicazione, da un lato, consente di fornire in maniera esaustiva tutte le informazioni del caso e, dall'altro lato, permette di raggiungere tutti i clienti interessati.

Oltre alle comunicazioni personali, la Società ha chiarito che l'informativa ai clienti è stata diffusa anche tramite la rete di vendita e la pubblicazione sul sito aziendale, nelle pagine "Per il consumatore" accessibili dalla home page, sezione "Sky ti informa", e nelle pagine relative all'Assistenza clienti, anch'esse accessibili dalla home page, alla sezione "Fatture e pagamenti".

La Società ha sostenuto che gli utenti impattati dalla manovra sono stati avvisati mediante un'informativa, diffusa a partire dal (*omissis*), attuata con la spedizione delle comunicazioni individuali agli abbonati, per posta elettronica e cartacea, nonché con la pubblicazione nelle pagine del sito aziendale e la diffusione presso la rete vendita. Le comunicazioni via e-mail sono state inviate dal (*omissis*), mentre le comunicazioni per posta sono state inviate dal (*omissis*), prevedendo un successivo invio di comunicazioni personali nel mese di (*omissis*) solo per i clienti che non hanno ricevuto la comunicazione via e-mail. Ulteriori iniziative sono state intraprese al fine di rendere una completa informativa agli utenti e hanno riguardato la pubblicazione di dettagliate informazioni nei listini prezzi e nelle schede descrittive delle offerte disponibili all'interno della sezione "Trasparenza tariffaria" accessibile dalla home page del sito aziendale.

La Società ha puntualizzato che tutte le offerte dedicate alla clientela residenziale saranno soggette alla variazione della periodicità della fatturazione, mentre la variazione del costo dell'abbonamento non si estenderà alle offerte e/o promozioni attualmente in vigore e a tutte quelle sottoscrivibili entro il 30 settembre 2017, cioè prima dell'entrata in vigore della variazione, e ciò per tutta la durata del periodo promozionato (variabile in 12 o 24 mesi). Alla scadenza del periodo promozionale, verrà applicato il prezzo di listino in vigore per la combinazione di abbonamento esistente a quella data.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Sky, peraltro, non applicherà alcun costo di disattivazione in caso di esercizio del diritto di recesso e non sarà neanche applicato il costo per il recupero del decoder – pari a euro 11,53 – né verrà richiesta la restituzione di eventuali sconti beneficiati in caso di recesso anticipato da offerte/promozioni in corso a cui il cliente aveva precedentemente aderito (il numero di abbonati che ha comunicato la volontà di recedere come conseguenza della modifica contrattuale è pari, alla data del 10 agosto 2017, a circa *omissis* unità).

In relazione agli utenti titolari di offerte promozionali interessati dalla manovra tariffaria, la Società ha chiarito che a coloro di essi che eserciteranno il diritto di recesso non verranno addebitati né i costi di disattivazione del servizio (pari a 11,53 euro) né gli importi relativi alle promozioni già godute. Tale informazione, rilevante ai fini della scelta degli utenti circa l'esercizio o meno del diritto di recesso a seguito della modifica contrattuale, non è stata, però, inserita all'interno dell'informativa resa agli utenti.

A un primo esame della documentazione trasmessa, l'informativa complessivamente offerta agli utenti non è apparsa conforme con quanto previsto dagli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dall'articolo 6, dell'allegato A, al Regolamento approvato con delibera n. 519/15/CONS e recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche e, pertanto, con nota del 5 settembre 2017, l'Autorità ha rappresentato alla Società alcune criticità riscontrate. In particolare, è stato evidenziato che l'avviso relativo alle modifiche contrattuali non risulta inserito nella *home page* del sito aziendale ([www.sky.it](http://www.sky.it)) e alcune informazioni di dettaglio sono reperibili, senza particolare evidenza, unicamente nella sezione "Assistenza", all'interno di una serie di FAQ concernenti l'argomento "Fatture e pagamenti", le quali, peraltro, non contengono alcun cenno a tempi e modalità del diritto di recesso.

Con riferimento alla comunicazione individuale inviata in forma cartacea, si è osservato che le informazioni fornite, sebbene precedute dalla esplicita dicitura nell'oggetto, non sono separate da altre comunicazioni di carattere commerciale, in tal modo rischiando – anche in virtù delle forme grafiche utilizzate – di non far percepire con immediatezza all'utente l'oggetto della lettera, ossia la variazione della periodicità della fatturazione e l'aumento annuale dei costi contrattuali. Inoltre, le indicazioni riferite ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso (incluse le informazioni specifiche sull'assenza di costi di disattivazione legati a apparecchi acquistati o noleggiati al momento dell'adesione al contratto) sono relegate al retro della pagina e non immediatamente dopo la descrizione delle caratteristiche della manovra in esame.

Sulla base di tali evidenze, quindi, è stato necessario chiedere alcuni documenti e informazioni integrativi concernenti, tra l'altro, anche le modalità di comunicazione utilizzabili dagli utenti che vogliono esercitare il diritto di recesso, rispetto al quale nelle informative la Società ha previsto esclusivamente l'invio della raccomandata A/R. Infatti l'art. 1, comma 41, dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" (di seguito "*Legge concorrenza*"), ha introdotto la facoltà per gli utenti di poter esercitare il diritto di recesso attraverso le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto e, in ogni caso, in via telematica.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, l'Autorità ha manifestato l'esigenza di comprendere, considerato quanto disposto dall'articolo 3, comma 10 della delibera n. 252/16/CONS, le caratteristiche essenziali degli accordi esistenti tra Sky e gli operatori di telefonia per la fornitura di servizi convergenti che includono sia i servizi di telefonia che i servizi di televisione a pagamento. In tale prospettiva sono stati richiesti, rispetto alle offerte convergenti esistenti, dati e informazioni relativi sia ai rapporti tra gli operatori che al soggetto con cui l'utente detiene il rapporto contrattuale, nonché il numero di contratti convergenti con la telefonia fissa, attivi alla data del 1 agosto 2017 e oggetto della rimodulazione, e il numero di utenti che alla data del 1 settembre 2017 ha esercitato il diritto di recesso a seguito della annunciata modifica delle condizioni contrattuali.

Nel contempo, è stata rappresentata anche la necessità di conoscere le eventuali iniziative che la Società avrebbe potuto intraprendere al fine di colmare le lacune evidenziate dall'Autorità in merito alle informative e al conseguente diritto di recesso.

Con nota del 12 settembre 2017, Sky ha sottolineato, in via preliminare, che esistono da tempo divergenze interpretative con l'Autorità in merito all'estensione degli obblighi contemplati dagli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito anche solo "Codice") anche alle *pay-tv*, ma si è dichiarata disponibile, in un'ottica di particolare cura verso la propria clientela, a prendere in considerazione quanto segnalato dall'Autorità. In particolare, con riguardo alla comunicazione su sito aziendale, Sky ha ribadito che le informazioni di dettaglio circa la variazione della periodicità della fatturazione sono facilmente accessibili dalla *home page*, cliccando alla voce nel *footer* "Per il consumatore" e nella sezione "Assistenza" ove, peraltro, è possibile effettuare ricerche mirate tramite parole chiave e accedere direttamente alle informazioni dedicate.

Con riferimento alla comunicazione individuale, Sky ha obiettato che le informazioni sulla variazione della periodicità della fatturazione e sul conseguente aumento del costo dell'abbonamento, sono inserite in un paragrafo separato, collocato dopo la descrizione delle motivazioni che illustrano le predette variazioni. In aggiunta, tali informazioni sono caratterizzate da un'apposita evidenza grafica, poiché sono pubblicate in carattere grassetto proprio al fine di dare maggior risalto rispetto alle comunicazioni che precedono. Tale informativa contiene un riferimento esplicito al diritto di recesso del cliente, rinviando, ad un apposito box informativo inserito nella pagina successiva, i dettagli relativi a tempi e modalità. Inoltre, in ordine a eventuali costi di disattivazione, la Società ha dichiarato di usare volutamente una dicitura ampia al fine di includervi ogni tipo di costo che potrebbe essere applicato in ragione delle diverse offerte sottoscritte.

Sky ha poi comunicato i dati relativi al numero di clienti che attualmente fruisce di promozioni (pari a *omissis*), alle comunicazioni inviate via mail (*omissis*) e al numero di comunicazioni inviate in forma cartacea (pari a *omissis*). Per assicurarsi dell'effettiva ricezione delle predette comunicazioni inoltrate via *mail*, Sky verifica se, a seguito dell'invio, le sia stata recapitata una mail di notifica di mancata consegna della comunicazione. A tal proposito, la Società ha evidenziato di aver provveduto a effettuare un nuovo ciclo di spedizioni (pari a *omissis* unità) in formato cartaceo destinate a coloro che non avevano ricevuto la comunicazione telematica.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Rispetto alle modalità di esercizio del diritto di recesso introdotte dalla “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”, Sky ha dichiarato di accettare le comunicazioni trasmesse per via telematica, purchè effettuate tramite posta elettronica certificata.

Dal punto di vista delle ulteriori azioni individuate in ottica di massima attenzione verso la clientela, Sky ha comunicato di aver intenzione di:

- a) mettere a disposizione dei clienti, nella sezione “Moduli” del sito aziendale, uno specifico modulo da utilizzare in casi di recesso a seguito della variazione della periodicità della fatturazione. Tale modulo ribadisce al cliente la facoltà di recedere senza alcun tipo di costo né penali e fornisce ulteriori informazioni relative a tempi e modalità per esercitare tale diritto;
- b) creare, in home page del sito aziendale, un link specifico denominato “Informazioni sulle modifiche contrattuali”, nel footer della sezione “Per il consumatore”, diretto alla pagina che contiene tutte le notizie relative alla variazione della periodicità della fatturazione;
- c) precisare, nell’informativa già presente sul sito aziendale, che in caso di esercizio del diritto di recesso non sarà addebitato alcun costo o penale, ivi incluso il costo di recupero del decoder in caso di restituzione del medesimo, né eventuali importi corrispondenti agli sconti/promozioni fruiti;
- d) integrare le informazioni presenti sul sito aziendale mediante il riferimento anche alla sezione “nuova periodicità della fatturazione” dove saranno presenti le medesime informative;
- e) inserire nelle FAQ dedicate alla “nuova periodicità della fatturazione” anche una domanda e risposta dedicate al recesso, con informazioni su tempi, modalità e non applicazione di alcun genere di costi;
- f) aggiornare le linee guida per gli operatori del Call center circa la disponibilità, sul sito aziendale, di un modulo ad hoc per il recesso e l’ulteriore specifica che, in caso di recesso, non verrà addebitato alcun genere di costi;
- g) consentire, ai clienti che non hanno ricevuto inizialmente la comunicazione via mail (*omissis*), e per i quali è stato effettuato un secondo invio della comunicazione in forma cartacea a fine (*omissis*), di poter recedere fino al (*omissis*). Tale facoltà sarà estesa anche agli abbonati che segnaleranno al Servizio Clienti di non aver ricevuto, o di aver ricevuto in ritardo, la comunicazione individuale di Sky;
- h) permettere, qualora il recesso del cliente dovesse essere spedito entro il 30 settembre p.v. e Sky lo riceva tardivamente, entro la prima settimana di ottobre, che anche in questi casi si possa recedere senza costi ovvero variazioni di prezzo.

Per quanto concerne l’ultima richiesta dell’Autorità relativa alle offerte convergenti, Sky, pur rilevando che la delibera n. 252/16/CONS risulta applicabile alle sole offerte convergenti di telefonia fissa, ha chiarito che gli accordi conclusi tra Sky e gli operatori di telefonia riguardano le c.d. “abbinare commerciali”, ossia offerte che prevedono che l’operatore di telefonia, da un lato, e Sky, dall’altro, stipulino due contratti



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

distinti, ciascuno per i relativi servizi e ciascuno regolato da specifiche e separate condizioni generali di abbonamento, che disciplinano le rispettive modalità di fatturazione, le quali restano anch'esse autonome e indipendenti. Pertanto, per i propri servizi televisivi, è Sky ad avere un rapporto contrattuale con il cliente e le regole di fatturazione seguono quelle applicate da Sky a tutta la propria clientela. Allo stato attuale, il numero di contratti di abbonamento con Sky con offerte in abbinata commerciale con altri operatori di telefonia fissa, attivi alla data del 1 agosto 2017, è pari a (*omissis*) mentre il numero di tali clienti che ha esercitato il diritto di recesso a seguito della variazione della cadenza di fatturazione è pari a circa (*omissis*) unità alla data del 1 settembre u.s..

Alla luce delle informazioni acquisite, è stato approfondito il tema delle modalità di esercizio del diritto di recesso, con specifico riferimento alle forme utilizzabili dagli utenti al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto SKY (ad esempio i punti di vendita distribuiti sul territorio, sito *Internet*, *e-mail* non certificata o canale telefonico) e al numero aggiornato dei recessi ricevuti, distinti tra quelli effettuati da coloro che hanno ricevuto la comunicazione individuale cartacea e quelli che l'hanno ricevuta via *e-mail*.

A tal proposito la Società, con nota del 22 settembre 2017, oltre a confermare di aver attuato le misure illustrate in precedenza volte a risolvere le criticità sollevate dall'Autorità rispetto alle informative sul sito aziendale e consistenti nell'inserimento di un *link* diretto dalla home page alle pagine contenenti i dettagli della modifica, ha reso noto il numero di recessi esercitati da coloro che hanno ricevuto la comunicazione individuale cartacea (pari a *omissis* unità) e da coloro che hanno ricevuto la comunicazione via mail (pari a *omissis* unità).

Per altro verso, Sky ha dichiarato che le richieste di attivazione o adesione al contratto possono essere effettuate presso i punti vendita, il sito aziendale e il canale telefonico, ma ha espresso perplessità circa l'ambito soggettivo e oggettivo di applicazione della norma introdotta dalla "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" in materia di esercizio del diritto di recesso, considerata anche la mancanza di una congrua disciplina transitoria per consentire l'adeguamento delle procedure di ricevimento del recesso ivi disciplinato e (*omissis*). D'altra parte, Sky ritiene che il comma 3-bis, introdotto dalla predetta legge nell'art. 1 della c.d. "*Legge Bersani*", sia estraneo alla materia delle variazioni contrattuali e al diritto di recesso previsto in conseguenza delle medesime.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

La manovra posta in essere da Sky implica una variazione della periodicità della fatturazione e/o del costo dell'abbonamento che incide sull'intera clientela di tipo residenziale pari a (*omissis*) di utenti che utilizzano i servizi di *pay-tv*.

Nel corso dell'istruttoria svolta dall'Autorità sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dall'articolo 70 del Codice, in combinato disposto con l'articolo 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in tema di completezza delle informative rese agli utenti e diritto di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

recesso a fronte di modifiche contrattuali. In particolare, dalla disamina dei documenti prodotti dalla medesima Società, si è potuto constatare che i canali informativi utilizzati (in particolare le comunicazioni pubblicate sul sito aziendale e le comunicazioni individuali trasmesse ai clienti) non hanno soddisfatto pienamente i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo ai tempi e alle modalità di esercizio del diritto di recesso.

A tal proposito, si osserva che la Società ha successivamente posto in essere interventi correttivi nei testi delle informative presenti sul sito web, con positivi risvolti in termini di maggiore comprensione delle caratteristiche della variazione programmata e, quindi, maggiore consapevolezza in vista delle future scelte contrattuali.

Con particolare riferimento all'esercizio del diritto di recesso, risulta apprezzabile che la Società abbia deciso non solo di prorogare al (*omissis*) i termini per esercitare il diritto di recesso (per gli utenti ai quali le lettere sono state spedite ad *omissis* e per quelli che segnaleranno di non aver ricevuto, o di aver ricevuto in ritardo, la comunicazione individuale), ma anche di accettare le richieste di recesso pervenute oltre la prima settimana di ottobre 2017 e spedite dai clienti entro il 30 settembre 2017.

Va, tuttavia, rimarcato che l'adeguamento delle informative è avvenuto per quelle presenti sul sito aziendale ma non per le comunicazioni individuali spedite a partire dalla fine di luglio via posta o via e-mail. Peraltro, l'adeguamento sul sito web è stato completato successivamente al 12 settembre e senza che in *home page* il richiamo avesse le caratteristiche dell'avviso.

Si rileva, inoltre, che, a fronte di (*omissis*) di utenti interessati dalla variazione relativa alla periodicità della fatturazione e/o dall'aumento del costo dell'abbonamento, sono state inviate (*omissis*) di comunicazioni via mail e (*omissis*) comunicazioni in forma cartacea, rispetto alle quali, da quanto desumibile dai documenti in atti, si sono registrati molteplici casi di mancata ricezione o di mancato invio a tutti i potenziali destinatari, per di più in un periodo, quello estivo, in cui le persone sono di norma in viaggio o comunque in vacanza.

Alla luce di quanto sopra, gli interventi posti in essere dalla Società successivamente all'avvio della manovra non sono risultati adeguati al fine di consentire alla generalità degli utenti coinvolti di apprendere tempestivamente la portata della imminente variazione, soprattutto laddove essa comporta un aumento del costo dell'abbonamento.

Occorre inoltre rilevare che l'art. 6, dell'Allegato A, alla Delibera n. 519/15/CONS, rubricato "*Modifica delle condizioni contrattuali*", elenca le possibili forme di informativa da rendere agli utenti, disponendo che "*la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché...per i servizi televisivi a pagamento, se non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto*", facoltà di cui Sky ben avrebbe potuto avvalersi per colmare il deficit informativo rappresentatole dall'Autorità rispetto alle comunicazioni individuali.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto attiene, poi, alle modalità di esercizio del diritto di recesso, si evidenzia che l'art. 1, comma 3-*bis*, della “Legge Bersani” (come modificato dalla “Legge concorrenza”) prevede che agli utenti hanno diritto di recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive nelle medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto e, comunque, per via telematica.

Sul punto, Sky ha eccepito che, a suo parere, l'ambito applicativo di tale disposizione non coprirebbe i casi di diritto di recesso esercitato quale conseguenza di una modifica contrattuale (*omissis*).

A tale riguardo, si evidenzia che la “Legge Bersani” disciplina l'esercizio del diritto di recesso degli utenti in relazione ai contratti per adesione, stipulati con gli operatori di telefonia, di reti televisive a pagamento e di comunicazione elettronica, disponendo che *“I contratti per adesione....devono prevedere la facoltà del contraente 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

L'articolo 1, comma 3-*bis*, della “Legge Bersani”, in vigore dal 29 agosto 2017, ha stabilito, poi, che *“Le modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche”*.

La legge disciplina, dunque, in via generale le modalità di esercizio del diritto di recesso a prescindere dalla circostanza che il recesso sia o meno dovuto all'esercizio dello *jus variandi*. La legge non distingue tra le varie forme di recesso, del resto prevedere modalità aggravate qualora l'esercizio del recesso da parte dell'utente sia motivato da una modifica del contratto disposta unilateralmente da parte dell'operatore (ex articolo 70, comma 4 del Codice) sarebbe ingiustificato.

CONSIDERATO che la manovra di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, programmata a decorrere dal 1 ottobre 2017, potrebbe ledere i diritti di una vasta platea di utenti sotto il profilo della carenza informativa, non assicurando il compimento di scelte libere e consapevoli, anche in relazione all'esercizio del diritto di recesso;

CONSIDERATO altresì che la Legge concorrenza prevede che le modalità di esercizio del diritto di recesso da un contratto stipulato con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica devono essere semplici e di immediata attivazione, devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto e che possano, in ogni caso, essere telematiche;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Sky Italia S.r.l. a rispettare gli obblighi previsti dalla legge al fine di garantire una completa informativa agli utenti e consentire l'esercizio del diritto di recesso secondo le modalità previste dalla Legge Bersani;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

la società Sky Italia S.r.l., con sede legale in Via Monte Penice, 7 – 20138 - Milano al rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 70 del Codice, dell'articolo 6 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS e dell'articolo 1, comma 3-*bis*, della legge 2 aprile 2007, n. 40.

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 alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 settembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi