



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 69/18/CONS

DIFFIDA ALLA SOCIETÀ SKY ITALIA S.R.L., IN RELAZIONE ALLE MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PREVISTE A PARTIRE DAL 1 APRILE 2018, AL RISPETTO DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ARTICOLO 1, COMMI 1-QUATER E 3-BIS, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7, CONVERTITO IN LEGGE 2 APRILE 2007, N. 40, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 febbraio 2018;

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*”;

VISTO il 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*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

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

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

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. 405/17/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

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*”;

VISTA la delibera n. 495/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Approvazione delle Linee guida sull’attività di vigilanza da parte dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito dell’entrata in vigore dell’articolo 19-quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172*”;

VISTA la delibera n. 496/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Misure attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 1-quater, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto a partire dal mese di gennaio 2018 diverse segnalazioni da parte di utenti e Associazioni di consumatori concernenti la variazione delle condizioni contrattuali, decorrenti dal 1 aprile 2018, disposta dalla società Sky Italia S.r.l. (di seguito la “Società” o “Sky”) in merito alla periodicità della fatturazione relative alle proprie offerte di servizi pay-tv destinate alla clientela *consumer* e *business*.

In particolare, la Società ha comunicato il ritorno, ai sensi del decreto legge n. 148/2017, convertito con modifiche in legge n. 172/17, alla cadenza di fatturazione delle offerte su base mensile senza rispettare i previsti obblighi di chiarezza e completezza delle informative rese alla clientela in merito alla modifica dei prezzi dei singoli importi mensili delle offerte, nonché ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'attività istruttoria

Dalle verifiche svolte in data 12 febbraio 2018, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.sky.it, risulta che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di fatturazione delle offerte nei seguenti termini: *«Sky informa: comunicazione della nuova cadenza di fatturazione- Legge 172/2017. Come previsto dalla legge 172/2017, dal 1 aprile 2018 la fatturazione del tuo abbonamento annuale Sky avrà cadenza mensile, quindi non più ogni 4 settimane. Il costo del tuo abbonamento annuale non cambierà, rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017. Scopri di più.»*.

Se poi si clicca su quest'ultimo link, si possono trovare le seguenti, ulteriori informazioni: *«Perché NON cambia il costo del tuo abbonamento? Il costo del tuo abbonamento annuale non cambia perché dal 1 aprile l'importo di ciascuna fattura mensile sarà calcolato mantenendo fisso l'attuale costo dell'abbonamento annuale e dividendo tale importo per dodici mensilità, con eventuale arrotondamento dell'importo per difetto. Di seguito, per ogni singolo pacchetto, trovi il costo di listino dell'abbonamento annuale fatturato ogni 4 settimane e l'equivalente costo fatturato su base mensile (segue elenco delle offerte con indicazione del prezzo a 4 settimane e corrispondente costo su base mensile). Le medesime informazioni sono disponibili anche nella comunicazione che Sky ha inviato sul tuo decoder e che puoi leggere premendo, a seconda del modello del tuo telecomando, il tasto "menu" o il tasto "interattivi" (se sul tuo telecomando è presente il simbolo "home", premi "home" e poi "ok"), e selezionando dalla sezione "interattivi" la voce "Sky informa"»*.

In base alle segnalazioni ricevute da parte degli utenti, è stato acquisito il seguente esempio di testo di una informativa individuale inviata a un utente nella fattura del 21 gennaio 2018: *«Sky informa. Comunicazione nuova cadenza di fatturazione ai sensi della legge 172/2017. (...) come previsto dalla legge 172/2017, dal 1 aprile 2018 la fatturazione del tuo abbonamento annuale Sky avrà cadenza mensile, quindi non più ogni 4 settimane. Il costo del tuo abbonamento annuale non cambierà, rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017. Anche gli sconti relativi alle promozioni di cui stai usufruendo continueranno ad essere garantiti fino al termine delle promozioni stesse. Per vedere come e perché il costo dell'abbonamento annuale non cambia puoi visitare anche sky.it, la pagina sky.it/skyinforma o leggere la comunicazione che Sky ha inviato sul tuo decoder premendo, a seconda del modello del tuo telecomando, il tasto "menu" o il tasto "interattivi" (se sul tuo telecomando è presente il simbolo "home", premi "home" e poi "ok") e selezionando dalla sezione "interattivi" la voce "Sky informa"»*.

Nelle pagine seguenti della fattura, viene ripetuta la predetta comunicazione, specificando che: *«Sky informa. Comunicazione nuova cadenza di fatturazione ai sensi della legge 172/2017. Come previsto dalla legge 172/2017, dal 1 aprile 2018 la fatturazione del tuo abbonamento annuale Sky avrà cadenza mensile, quindi non più ogni 4 settimane. Il costo del tuo abbonamento annuale non cambierà, rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017. Anche gli sconti relativi alle promozioni di cui stai usufruendo continueranno ad essere garantiti fino al termine delle promozioni stesse.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Perché NON cambia il costo del tuo abbonamento? Il costo del tuo abbonamento annuale non cambia perché dal 1 aprile l'importo di ciascuna fattura mensile sarà calcolato mantenendo fisso l'attuale costo dell'abbonamento annuale e dividendo tale importo per dodici mensilità, con eventuale arrotondamento dell'importo per difetto. Continuerai a beneficiare degli sconti relativi alle promozioni di cui stai usufruendo, fino al termine delle stesse. Di seguito, per ogni singolo pacchetto, trovi il costo di listino dell'abbonamento annuale fatturato ogni 4 settimane e l'equivalente costo fatturato su base mensile (segue elenco delle offerte con indicazione del prezzo a 4 settimane e corrispondente costo su base mensile). Cosa succede alle mie prossime fatture?

- Fino al 17 marzo 2018 le fatture continueranno ad avere una cadenza di 4 settimane.*
- Riceverai un'ultima fattura relativa al periodo dal 18 al 31 marzo 2018, in modo da far coincidere l'inizio della fatturazione mensile con l'inizio di un mese solare, ovvero dal 1 aprile.*
- Dal 1 aprile in poi la fatturazione avrà cadenza mensile.*

Calendario delle prossime fatture.

Per aiutarti a gestire al meglio i prossimi addebiti sulla tua Carta di Credito abbiamo pensato di comunicarti per tempo i periodi di competenza delle prossime fatture e le relative date di addebito.

Periodo di competenza

Data di addebito

<i>Fino al 31 marzo:</i>	<i>18/02/18 - 17/03/18</i>	<i>05/03/2018</i>
<i>fattura ogni</i>	<i>periodo di 4 settimane</i>	
<i>4 settimane</i>	<i>(relativo alla presente fattura)</i>	

	<i>18/03/18 - 31/03/18</i>	<i>26/03/2018</i>
	<i>periodo ridotto di 2 settimane per permettere</i>	
	<i>l'inizio della fatturazione mensile dal 1 aprile.</i>	

<i>Dal 1 aprile:</i>	<i>01/04/18 - 30/04/18 mese solare</i>	<i>20/04/18</i>
<i>Fattura mensile</i>	<i>01/05/18 - 31/05/18 mese solare</i>	<i>15/05/18</i>
	<i>01/06/18 - 30/06/18 mese solare</i>	<i>13/06/18»</i>

D'altra parte, l'Associazione dei consumatori ADOC ha allegato il testo dell'informativa inviata sul decoder degli utenti e recante il seguente testo: «Sky informa. Comunicazione nuova cadenza di fatturazione ai sensi della legge 172/2017. Come previsto dalla legge 172/2017, dal 1 aprile 2018 la fatturazione del tuo abbonamento annuale Sky avrà cadenza mensile, quindi non più ogni 4 settimane. IL COSTO DEL TUO ABBONAMENTO ANNUALE NON CAMBIERÀ, rimanendo uguale a quello applicato dal 1 ottobre 2017. Perché NON cambia il costo del tuo abbonamento? IL COSTO DEL TUO ABBONAMENTO ANNUALE NON CAMBIA perché dal 1 aprile l'importo di ciascuna fattura mensile sarà calcolato mantenendo fisso l'attuale costo dell'abbonamento annuale e dividendo tale importo per dodici mensilità, con eventuale arrotondamento dell'importo per difetto».



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Rispetto a quanto di recente contemplato dalle misure attuative adottate dall'Autorità con delibera n. 496/17/CONS, è stato riscontrato che le informazioni circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di fatturazione dei servizi interverrà, seppur inserite nella *home page* del sito aziendale (www.sky.it) non consentono una immediata conoscibilità da parte dell'utenza. Per accedere a tali informazioni, infatti, l'utente deve cliccare su un *link* denominato, senza particolari distinzioni, "Sky informa" e informazioni di dettaglio sono reperibili solo dopo aver cliccato su un altro collegamento.

Nelle comunicazioni sinora rese, inoltre, non è specificato l'aumento mensile in termini percentuali, bensì si evidenzia che "*il costo del tuo abbonamento annuale non cambierà*", salvo poi procedere a elencare le diverse offerte, riportandone il costo su base quadrisettimanale e il "corrispondente" costo su base mensile.

Al riguardo, si osserva che le informative esaminate non sono formulate, secondo quanto previsto dall'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e non recano la prevista intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO".

Per altro verso, le informative non contengono alcun riferimento al diritto di recesso esercitabile dai clienti a fronte della annunciata modifica contrattuale.

3. Valutazioni dell'Autorità

La manovra posta in essere da Sky nell'ambito della variazione della periodicità della fatturazione delle offerte, che incide sull'intera *customer base* che utilizza i servizi di *pay-tv* di tale operatore, implica la modifica dei prezzi dei singoli canoni delle offerte che torneranno ad avere cadenza mensile.

Nel corso dell'istruttoria svolta dall'Autorità sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli artt. 70 e 71 del *Codice* e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007, in combinato disposto con l'art. 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in tema di completezza delle informative rese agli utenti e diritto di recesso a fronte di modifiche contrattuali. I canali informativi utilizzati non hanno soddisfatto i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo alla precisa indicazione dell'aumento del costo mensile dell'offerta, nonché al diritto di recesso e ai tempi e alle modalità per esercitarlo.

Per altro verso, le predette informative non risultano in linea neppure con la delibera n. 496/17/CONS, recante le misure attuative dell'art. 1, comma 1-*quater*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007.

Nello specifico, l'art. 1, comma 1, delle citate misure attuative dispone che: "[l]e informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all'art. 1, comma 1-ter, del decreto legge n. 7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica". I commi successivi a loro volta prevedono che gli operatori riportino sulla *home page* dei propri siti, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1 e che gli utenti di servizi TV abbiano il diritto di ricevere tali informazioni sia tramite la documentazione di fatturazione che tramite comunicazione inviata alla *set-top box*.

In tale quadro giuridico, la manovra posta in essere da Sky, in occasione della decisione di variare la cadenza di fatturazione delle proprie offerte di *pay-tv*, risulta carente sia rispetto agli obblighi informativi nei confronti della clientela sia rispetto alle garanzie previste per l'esercizio del diritto di recesso.

In ordine al primo aspetto, la Società non ha provveduto a informare adeguatamente gli utenti circa l'effettiva portata delle imminenti modifiche giuridiche ed economiche dei contratti in essere, rendendo poco agevole la comprensione delle modalità prescelte per ripristinare la cadenza di fatturazione delle offerte su base mensile, soprattutto rispetto alla previsione di addebiti che vengono effettuati a date variabili a seconda del mese solare di competenza.

D'altra parte, la comunicazione effettuata appare lacunosa e non trasparente nella misura in cui si limita a dare ampio risalto (anche grafico) alla invarianza della spesa annuale, a discapito dell'effettiva variazione dei costi delle offerte su base mensile, sulla quale non si richiama l'attenzione degli utenti dato il mancato utilizzo del *format* di intestazione previsto dall'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS in caso di modifiche delle condizioni contrattuali. A tal proposito, l'informativa si presenta maggiormente fuorviante laddove enfatizza le espressioni "*invarianza di spesa annuale*" e "*equivalente costo su base mensile*", ma, esaminando le variazioni tariffarie delle singole offerte, si rileva che il costo parametrato su quattro settimane "*corrisponde*", e non è equivalente, al nuovo costo su base mensile.

In relazione alla omessa informativa concernente il diritto di recesso, si rammenta che l'art. 70, comma 4, del Codice prevede che "[i]l contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso".

In aggiunta, l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS dispone che "[g]li operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione (...)".

Più di recente, l'Autorità, nelle Linee guida approvate con delibera n. 495/17/CONS, ha chiarito che: "[i]n occasione del ripristino della cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi su base mensile o multipli del mese, in ossequio a quanto previsto dal nuovo comma 1-bis, articolo 1 del decreto legge 31



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, gli operatori potrebbero decidere di modificare anche altri elementi dell'offerta, ivi inclusi i profili tariffari.

In tal caso, si precisa che una eventuale variazione del prezzo dei servizi e/o dei rinnovi delle offerte costituisce esercizio dello ius variandi di cui all'art. 70, comma 4, del d. l.vo 259/2003 e fa sorgere, dunque, in capo agli utenti il diritto a essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, in merito alle suddette modifiche nonché in ordine alla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione”.

Considerato, dunque, che la manovra posta in essere da Sky modifica i prezzi dei singoli canoni delle offerte che torneranno ad avere cadenza mensile, gli utenti avrebbero dovuto essere informati del loro diritto di esercitare il recesso senza penali né costi di disattivazione.

A tal proposito, si evidenzia, peraltro, che l'art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla “*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*”, prevede 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*”.

Non vi è dubbio, pertanto, che, con tale previsione, il legislatore abbia voluto semplificare le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, garantendo la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale in maniera più agevole.

Per tale profilo, si rileva che la Società ha in precedenza dichiarato che le forme utilizzabili dai clienti al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto sono i punti vendita, il sito *internet* e il canale telefonico, specificando che la forma cartacea viene utilizzata nel caso del punto vendita e che, con riferimento al canale *web*, la forma utilizzata per la conclusione del contratto è quella scritta, in quanto al cliente viene richiesto di sottoscrivere il contratto e inviarlo a Sky in forma cartacea.

CONSIDERATO che la manovra di variazione della cadenza di fatturazione delle offerte di *pay-tv* programmata a decorrere dal 1 aprile 2018, potrebbe ledere i diritti di una vasta platea di utenti che non sono stati posti in una condizione tale da consentire di compiere scelte libere e consapevoli anche rispetto alla mancata garanzia del diritto di recesso;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Sky Italia S.r.l. a rispettare gli obblighi vigenti al fine di rendere una completa informativa agli utenti e consentire l'esercizio del diritto di recesso nei termini e secondo le modalità attualmente contemplate dalla normativa di settore;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO necessario, in particolare, che gli utenti, rispetto alla facoltà di esercitare il diritto di recesso, siano posti in condizione di apprendere che: i) è garantito il diritto di recedere dalla data di comunicazione delle modifiche da parte dell'operatore e fino al giorno antecedente a quello in cui saranno applicate le nuove condizioni economiche; ii) ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al *web-form*, nonché i punti vendita e il canale telefonico; iii) l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto deve avvenire senza penali né costi di disattivazione né possono essere addebitati eventuali costi riferiti a contratti con offerte promozionali;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 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, nei termini di cui in premessa, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *Codice delle comunicazioni elettroniche* e dell'art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007, e successive modificazioni, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

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.

Roma, 14 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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