

DELIBERA N. 57/25/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DELLA SOCIETÀ SKY ITALIA S.R.L. IN MATERIA DI PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12802

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 6 marzo 2025;

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*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dalla legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”.

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 515/24/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 6 febbraio 2025 al prot. n. 31232 dell'Autorità, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, commi 1-bis e 6, del Codice il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Sky Italia S.r.l. (di seguito “Sky” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice.

Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si informa che, con comunicazione del 21 giugno 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito web del Professionista) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, commi 2 e 5, del

“Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa”, adottato dall’AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 21 giugno 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12802, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice e dell’art. 6 del *“Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie”*, adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015 (di seguito, Regolamento) e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, Sky svolge – quale attività prevalente – quella di produzione e distribuzione di canali digitali a pagamento, di servizi di *pay per view* e di servizi di televisione interattiva, via satellite e via cavo;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12802, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice, Sky avrebbe posto in essere la seguente condotta:

- a) con specifico riguardo al recesso/disdetta tramite *web*, emergerebbe in primo luogo che non è possibile, per i clienti Sky, procedere direttamente alla disattivazione online dell’abbonamento dalla propria area personale, alla quale si accede attraverso il link “Accedi al Fai da te” posto nell’header della homepage, essendo prevista necessariamente l’interazione telefonica con un operatore Sky per portare a termine la procedura di recesso/disdetta.

Non risulterebbe inoltre possibile disattivare l’abbonamento TV da *app* (smartphone o tablet).

Procedendo dalla homepage di Sky, non sono presenti sezioni/link relativi al recesso/disdetta né una funzione di “Ricerca” dove inserire parole chiave né un link alle FAQ, con la conseguenza che l’utente, per ottenere le informazioni sulla disdetta ed effettuare la relativa procedura, deve cercare – attraverso un percorso di difficile individuazione e farraginoso, che consta di numerosi e non intuitivi passaggi online – la specifica pagina web “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento”, dove sono indicati i canali disponibili per esercitare il recesso (*form online* per essere ricontattati; numero di telefono per parlare con operatore; punto vendita; disdetta online). Nello specifico, l’utente può raggiungere il link alla predetta pagina web “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento” solo a) dalla homepage, in cui l’utente deve cliccare uno dei link relativi alla funzione Assistenza, utilizzare la barra di ricerca che compare dopo alcuni passaggi online, digitare le pertinenti parole chiave (“disdetta” o “recesso”) e infine selezionare uno dei vari link che compaiono e reindirizzano a loro volta ad altre pagine web, da ognuna delle quali – attraverso uno o più passaggi – si approda infine alla pagina “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento”; oppure b) da un motore di ricerca (ad



esempio, digitando “Sky recesso” su Google), che visualizza numerosi risultati, il primo dei quali (sponsorizzato) consiste nella pagina informativa Sky contenente (i) il numero di telefono per parlare con un operatore, (ii) il pulsante “chiama ora” e (iii) il modulo *online* per essere ricontattati, senza alcuna indicazione per disdire direttamente *online*. Altri risultati visualizzati a seguito della ricerca, successivi nel *ranking*, consentono di accedere alla pagina web dell’Assistenza Sky che, attraverso i vari passaggi sopra descritti, reindirizza alla predetta pagina “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento”; ulteriori risultati consentono infine di accedere direttamente alla citata pagina “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento”. Una volta raggiunta – in una delle modalità indicate – la pagina web “Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l’abbonamento”, contenente le informazioni sulle modalità per disattivare l’abbonamento, inclusa quella *online*, è possibile iniziare la procedura di disdetta cliccando sul tasto “Disdici online”, che tuttavia richiede l’espletamento di ulteriori numerosi passaggi per completare il processo via web;

- b) con riferimento invece alla rimozione *online* (c.d. *downgrade*) di singoli pacchetti o servizi opzionali e dell’Opzione Tecnologia HD, dalle informazioni acquisite risulterebbe impossibile per i clienti Sky procedere autonomamente e direttamente alla rimozione di pacchetti che compongono l’abbonamento TV e dei servizi opzionali (come l’Opzione Tecnologica HD) (i) né dalla propria area personale, alla quale si accede attraverso il *link* “Accedi al Fai da te” posto nell’*header* della *homepage*, (ii) né dalla *app* My Sky, essendo in entrambi i casi necessaria l’interazione telefonica con un operatore Sky per portare a termine la procedura di *downgrade*.

Inoltre, nella *homepage* non sono presenti *link* diretti al processo di rimozione dei pacchetti né una funzione di “Ricerca”; l’unico modo per l’utente di effettuare *online* la procedura di *downgrade* è quello di accedere alle Condizioni Generali di abbonamento Sky e individuare, al loro interno, l’apposito *link* sky.it/rimuovipacchetto, che tuttavia non appare di immediata e agevole reperibilità, essendo collocato in un articolo (6 “Modifica ed interruzione del servizio”) e, in particolare, in un comma (6.1 “Upgrade, Variazioni e Downgrade”), recanti una denominazione non intuitivamente riconducibile alla disattivazione dei pacchetti. Nello specifico, l’utente può raggiungere il *link* che consente di accedere alla procedura di rimozione dei pacchetti solo: a) dalla *homepage*, in cui si deve cliccare il *link* “Assistenza” presente nell’*header* del sito (in alto a destra) e poi selezionare, tra le voci che compaiono in una stringa sottostante, il *link* “Tutta l’assistenza” dove appare la barra di ricerca per inserire parole chiave (ad es. “rimuovi pacchetto”) che consentiranno di visualizzare vari *link*, il primo dei quali conduce alla pagina web “Vuoi rimuovere un pacchetto Sky?” che contiene il numero per parlare con un operatore nonché il tasto “chiama ora”, senza tuttavia alcuna indicazione sulla procedura *online*; selezionando altri risultati della ricerca si apre la pagina informativa “Cosa devo fare per togliere un pacchetto o un servizio dal mio abbonamento Sky?” contenente il *link* alla pagina “Condizioni contrattuali e altre informazioni



legali”; selezionando il riquadro con la disciplina contrattuale del proprio tipo di abbonamento (Sky TV, Sky Wifi, Sky Glass o Altre offerte), si accede ad altri link che alla fine consentono di aprire le “condizioni generali dell’abbonamento”, all’interno delle quali è presente il link “sky.it/rimuovi pacchetto”; oppure b) da un motore di ricerca (ad esempio, digitando “Rimuovi pacchetto Sky TV” su Google) che visualizza numerosi risultati, il primo dei quali (sponsorizzato) è la pagina informativa Sky contenente il numero di telefono gratuito per parlare con un operatore nonché il pulsante “*chiama ora*”, senza alcuna indicazione per disdire direttamente online; altri risultati reindirizzano alla pagina web “*Come modificare l’abbonamento Sky: aggiungi un pacchetto o servizio*”, mentre l’ulteriore risultato “*Abbonamento Sky: FAQ su termini e condizioni*” dà accesso alla pagina web delle FAQ, tra le quali è possibile rinvenire il link “*Cosa devo fare per togliere un pacchetto o un servizio dal mio abbonamento Sky?*” che porta alla pagina “*Condizioni contrattuali e altre informazioni legali*” attraverso cui, eseguendo i numerosi passaggi sopra descritti, si approda al link per la rimozione del pacchetto. Una volta individuato – secondo una delle modalità indicate – il link sky.it/rimuovipacchetto, è possibile iniziare la procedura di downgrade, che consta di numerosi passaggi online, nel corso dei quali si aprono varie pagine web volte a informare i consumatori della possibilità di parlare con un operatore, delle conseguenze della rimozione, dei benefici che si vanno a perdere, ecc. Inoltre, sulla base delle segnalazioni, Sky consentirebbe di rimuovere un solo pacchetto alla volta, costringendo l’utente a ripetere la procedura, a distanza di tempo, per poter rimuovere un ulteriore pacchetto;

- c) anche per quanto concerne il servizio NOW TV emergerebbe l’impossibilità per i clienti Sky di procedere direttamente, da app (smartphone o tablet), alla disattivazione dei pass che compongono l’abbonamento al Servizio NOW TV. A tal fine, infatti, è necessario accedere: a) alla *homepage* del sito nowtv.it – dove tuttavia non è presente una sezione/link relativa al recesso/disdetta né una funzione di ricerca dove inserire parole chiave – e cliccare sul tasto “*Help*” (nell’*header* a destra) oppure sul link “*Assistenza*” (al centro del *footer*), che consentono di visualizzare la stringa di ricerca “*Come possiamo aiutarti?*”, in cui è possibile digitare la parola “*disdetta*”; bisogna poi cliccare sul link “*Come disattivare o riattivare il mio Pass?*” che apre la pagina informativa contenente la descrizione delle procedure da eseguire *online* per completare la disdetta; oppure b) alla propria *area personale* cliccando sul link “*My account*” e inserire le proprie credenziali, in modo tale che si visualizzano i *pass* attivi su “*La tua offerta*”; dopo aver selezionato il pass da disattivare, si apre la schermata con la descrizione delle procedure da seguire online per completare la disdetta. A questo punto, la procedura *online* di disdetta prevede l’espletamento da parte dell’abbonato di numerosi passaggi nell’ambito dei quali occorre premere ripetutamente il pulsante “*disdici*”, in quanto si aprono inevitabilmente diverse pagine web che contengono offerte promozionali dedicate, propongono opzioni di assistenza personalizzata e indicano i vantaggi che si vanno a perdere; peraltro, per poter proseguire nel processo di disdetta online, occorre necessariamente scorrere fino in fondo tali pagine web, volte a dissuadere il



cliente dal disdire l'abbonamento, in quanto il pulsante "disdici", che deve essere ripetutamente cliccato dall'utente, è collocato alla fine delle medesime;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, e 25 del Codice. In particolare,

- il processo *web* adottato da Sky per disdire l'abbonamento TV, rimuovere pacchetti o l'opzione tecnologia HD nonché disattivare il servizio NOW TV appare connotato da alcuni profili di criticità, in quanto l'inadeguatezza delle informazioni rese ai consumatori sulle modalità di recesso/disdetta e la connessa farraginosità delle relative procedure *online* risulterebbero suscettibili di condizionare indebitamente la libertà di scelta dei consumatori e di ostacolare l'esercizio dei loro diritti contrattuali, quale il diritto di risolvere il contratto.

Assume anzitutto rilievo l'assenza sulla *homepage* dei siti *skytv.it* e *nowtv.it*, nonché nell'area personale di ciascun utente, di una specifica sezione contenente informazioni chiare e complete sui canali e sulle modalità con cui effettuare la disdetta/*downgrade*, attraverso la quale il consumatore sia in grado di ottenere agevolmente le indicazioni necessarie a procedere alla disdetta *online* dell'abbonamento o singoli pacchetti/servizi.

Come visto, infatti, **è necessario collegarsi, dalla *homepage*, ai link dell'Assistenza** (di denominazione non intuitivamente legata al processo di disdetta) e poi utilizzare la funzione di ricerca, oppure collegarsi a un motore di ricerca per trovare su *Internet* le predette indicazioni. A seguito della ricerca per parole chiave, compaiono numerosi *link* che indirizzano a diverse pagine *web* e a differenti percorsi *web* per l'espletamento della procedura di disdetta *online*; peraltro, le pagine *web* pubblicate dal Professionista che compaiono per prime nei risultati della ricerca *Internet* (ad esempio, tramite *Google*) appaiono incomplete e fuorvianti, essendo del tutto prive di qualsivoglia indicazione in merito alla possibilità di disdire l'abbonamento TV o rimuovere pacchetti direttamente *online*.

Per quanto poi concerne le procedure di disdetta (dell'abbonamento TV e di singoli pacchetti/servizi), **rileva la mancata previsione della possibilità per i clienti di eseguirle *online*, in modo autonomo e diretto tramite la propria area personale** (senza tornare sul sito *Internet* di Sky), nonostante siffatta modalità appaia la più intuitiva e semplice per gli utenti ai fini della gestione del proprio abbonamento. Infatti, non è presente, in tali aree personali "Accedi al Fai da te" (per l'abbonamento Sky TV) e "My account" (per il servizio NOW TV), un apposito pulsante che consenta la gestione dell'abbonamento ai fini della disdetta/*downgrade*. Al contrario, procedendo da tali aree personali, è obbligatoriamente previsto che il cliente **interloquisca con un operatore del *call center*** per portare a termine la procedura di recesso/*downgrade*.

Parallelamente, la procedura *online* di disdetta/*downgrade*, alla quale si accede tramite *homepage* oppure motore di ricerca, sebbene non preveda l'obbligo di contatto telefonico, appare farraginoso e lunga in ragione della necessità di



eseguire numerosi passaggi, aprire plurimi *link* e confermare più volte la volontà di disdetta/*downgrade online*, essendo predisposta con una sequenza *web* e utilizzata una tecnica grafica defatigante. Alcuni passaggi appaiono peraltro ultronei rispetto all'interruzione del rapporto contrattuale e finalizzati a scoraggiare i consumatori dal recedere o convincerli ad aderire insistentemente a un'altra offerta dedicata, allungando i tempi della procedura.

Con specifico riguardo alla rimozione di singoli pacchetti/servizi, poi, risulterebbe complesso per il cliente anche solo riuscire a individuare la procedura da seguire, atteso che l'apposito *link* è collocato all'interno delle condizioni generali di contratto – difficilmente consultate a tal fine dal consumatore medio – in una disposizione contrattuale che reca un titolo non immediatamente intuitivo e in lingua inglese (art. 6 Modifica ed interruzione del servizio – 6.1 Upgrade, variazioni e downgrade).

Infine, diversi consumatori hanno segnalato la difficoltà di contatto e l'inefficienza del servizio clienti, le criticità del risponditore automatico (che invita a richiamare per evitare tempi di attesa lunghi, per poi chiudere la chiamata), la mancata assistenza rispetto alla disdetta/*downgrade*, l'insistente offerta di sconti dedicate per rinunciarvi nonché il rifiuto degli operatori di rimuovere più pacchetti contemporaneamente, in ragione di asseriti limiti del sistema di gestione operativa interna.

La costruzione dell'intero processo di disdetta con modalità fuorvianti, defatiganti e dissuasive, appare idoneo a opporre ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori relativi alla cessazione o modifica del contratto di abbonamento TV nonché, in ultima analisi, alla facoltà di rivolgersi ad altro professionista. Tale comportamento potrebbe dunque complessivamente integrare una fattispecie di pratica commerciale scorretta, in particolare aggressiva, ponendosi in contrasto con l'obbligo di diligenza professionale gravante su Sky nonché essendo suscettibile di condizionare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio e in particolare la sua libertà di scelta in merito al rapporto contrattuale.

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice, che il parere sul caso di specie, restando ferma la competenza dell'Autorità di regolazione a esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolamentazione settoriale, sia reso, in primo luogo, in relazione alla riconducibilità della condotta, di cui al procedimento in parola, a ipotesi di violazione della normativa e della regolamentazione a tutela dei consumatori di cui al *Codice delle comunicazioni elettroniche* e alle delibere di questa Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98 - *septies decies* (Durata dei contratti e diritto di recesso) comma 1 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, “[l]'Autorità provvede affinché le condizioni e le procedure di recesso dei contratti non fungano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi...omissis” e che il successivo comma

10 prevede che “[r]estano ferme le disposizioni di cui all’articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007 n.7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40”;

CONSIDERATO che l’art. 1, comma 3, del decreto-legge n. 7/2007, convertito con modificazioni dalla legge n. 40/2007, e successivamente modificato dall’articolo 1, comma 41, lett. a), della legge n. 124/2017, dispone, tra l’altro, che “[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, 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....omissis” e il successivo comma 3-bis prevede che “[l]e 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”;

CONSIDERATO che, già con la delibera n. 69/18/CONS, questa Autorità ha diffidato Sky, tra l’altro, a rendere edotti gli utenti, in linea con la richiamata normativa, che, 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 attraverso i quali possono parimenti essere attivati i contratti con Sky;

CONSIDERATO che, con la successiva delibera n. 127/19/CONS, questa Autorità ha sanzionato Sky per l’inottemperanza alla diffida impartita con la citata delibera n. 69/18/CONS, atteso che la Società non aveva garantito agli utenti la possibilità di recedere attraverso il *web-form*, i punti vendita e il canale telefonico, diversamente da quanto avveniva per attivare o aderire ai servizi offerti dalla Società;

RILEVATO che, a seguito dei provvedimenti adottati da questa Autorità, Sky aveva provveduto ad adottare adeguate iniziative al fine di conformarsi alla normativa di settore in materia di modalità e tempistiche connesse all’esercizio del diritto di recesso;

VISTE le Condizioni generali di contratto riferite ai servizi in abbonamento forniti da Sky, nella versione disponibile sul sito aziendale per adesioni fino al 3 febbraio 2021 e valide dal 1° dicembre 2022, ove è previsto, al punto 3.3. rubricato “Recesso e disdetta” che “(I) Nel corso del Contratto puoi recedere in qualsiasi momento, mediante comunicazione, che dovrai trasmettere a Sky con le medesime modalità utilizzabili al momento dell’adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull’avvenuta ricezione della tua comunicazione da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), **il webform (accedendo all’area riservata del sito Sky.it)** oppure attraverso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky. In alternativa, potrai inviare una PEC oppure una raccomandata a.r., agli indirizzi

specificati sul sito Sky.it. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della tua comunicazione di recesso secondo le modalità sopradette.

(II) Per disdire alla scadenza del Contratto, dovrai inviare una comunicazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, con le modalità di cui al precedente paragrafo(I).

(III) Per il recesso e la disdetta (attraverso mezzi diversi dal telefono o dal webform) potrai anche utilizzare i moduli Sky pubblicati sul sito Sky.it sezione Moduli. In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione quanto previsto alle sezioni successive “Recesso anticipato” e “Sconti e offerte promozionali”;

VISTE le Condizioni generali di contratto riferite ai servizi in abbonamento forniti da Sky, nella versione disponibile sul sito aziendale per adesioni dal 4 febbraio 2021 e valide dal 30 agosto 2021, come aggiornate il 7 maggio 2024, ove è previsto, al punto 11.4. rubricato “Condizioni e modalità di Recesso Anticipato e di Disdetta”, che “*Con riferimento alla Disdetta dal Contratto di cui all’art. 11 e al Recesso Anticipato di cui all’art. 12.3, puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il Contratto o di recedere dal Contratto con le medesime modalità utilizzabili al momento dell’adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull’avvenuta ricezione della tua comunicazione da parte di Sky, **quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.91 7171), il webform (accedendo all’Area Fai da Te) oppure presso i punti di vendita.** In caso di utilizzo del telefono, del webform, o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky. In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito www.sky.it;*

RITENUTO, pertanto, in relazione all’art. 27, comma 1-bis del Codice del consumo, che la condotta, di cui al procedimento in parola, sia riconducibile a ipotesi di violazione della normativa e della regolamentazione di settore a tutela dei consumatori, avuto riguardo alle *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, le quali:*

- devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell’attivazione o dell’adesione al contratto,*
- vanno indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al **web-form**, nonché i punti vendita e il canale telefonico attraverso i quali possono parimenti essere attivati i contratti con Sky;*

CONSIDERATO che, ferma restando la competenza di questa Autorità ad applicare la normativa settoriale a tutela dei consumatori recepita nell’ordinamento interno dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* e a sanzionarne eventuali violazioni, questa Autorità si riserva di adottare, laddove ne sussistano i presupposti, i provvedimenti di competenza vista la riconducibilità della materia, di cui al procedimento in parola, a fattispecie disciplinate dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* o da delibere dell’Autorità;

RITENUTO, inoltre, opportuno che, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice, il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM anche riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dalla Società tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'Osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/*app* dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel terzo trimestre del 2024 compreso tra 43,8 e 44,3 milioni su base mensile (tra 43,4 e 43,9 milioni nel terzo trimestre del 2023), con oltre 71 ore e 20 minuti² complessivi trascorsi, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a settembre 2024, 43,4 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 40,3 milioni Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2023), 36,0 milioni Amazon (36,0 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2024, tra 38,4 e 38,9 milioni (tra 38,1 e 38,2 milioni nel terzo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 38 minuti³ trascorsi da ciascun utente navigando su tali siti/*app* di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/*app* utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

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

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito *web*, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di settembre 2024.

³ Dato riferito al mese di settembre 2024.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 6 marzo 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella