

## Poca trasparenza su costi e recesso: Agcom multa Sky per 1 mln di euro

martedì 07 maggio 2019

Un milione di euro di sanzione a Sky per scarsa trasparenza nel ripristino della fatturazione mensile e per i costi dell'abbonamento: è quanto deciso nei giorni scorsi dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) con una ordinanza-ingiunzione nei confronti di Sky per inottemperanza alla diffida impartita alla società.

Sky ha annunciato ricorso al Tar. Sul tavolo dell'Agcom c'è dunque la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, a partire dal primo aprile 2018, annunciata da Sky Italia in merito al ripristino della periodicità della fatturazione e dei costi dell'abbonamento ai servizi su base mensile.

In questo stampo, si legge nella delibera dell'Agcom, "sono emersi diversi profili critici concernenti la completezza e trasparenza delle informative rese alla clientela, nonché rispetto ai termini e modalità di esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti impattati da tale variazione contrattuale".

A partire da marzo 2018, l'Autorità – si legge nella delibera – ha ricevuto diverse segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato "la mancata trasparenza delle informative rese da SKY in occasione della manovra di ripristino della fatturazione delle offerte su base mensile a decorrere dal 1° aprile 2018, nonché il mancato riconoscimento del corrispondente diritto di recesso, con conseguente addebito di penali e costi di disattivazione, incluso il recupero degli eventuali sconti fruiti". Sky a sua volta ha risposto all'Agcom dicendoli aver ripristinato la fatturazione su base mensile con una semplice parametrizzazione, su 12 ratei mensili (anziché sui precedenti 13 ratei di 28 giorni) del costo dell'abbonamento annuale.

L'Agcom però boccia il comportamento dell'azienda. "In relazione alla trasparenza, immediatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica della cadenza di calcolo e fatturazione delle offerte su base mensile, – si legge nel provvedimento – la Società, nonostante la diffida impartita con delibera n. 69/18/CONS, ha continuato a fornire ai propri clienti una informativa incompleta con particolare riferimento alla variazione del corrispettivo mensile delle medesime offerte e alla garanzia del diritto di recesso senza costi da parte degli utenti. La Società, omettendo di evidenziare elementi contrattuali rilevanti, ha condizionato il diritto di scelta degli utenti e non ha adottato misure di tutela efficaci al fine di rendere edotti gli utenti dell'incremento mensile di spesa e della facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale senza costi. La violazione può ritenersi, pertanto, di entità media, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, ed è durata media".

Dopo il procedimento sanzionatorio, prosegue ancora l'Agcom, Sky "ha unicamente dichiarato di aver introdotto, a decorrere dal mese di marzo 2019, una procedura che consente l'esercizio del diritto di recesso tramite il canale telefonico e di prevedere a breve anche una gestione delle richieste di recesso pervenute mediante la compilazione di un web-form".

Sky si difende e annuncia ricorso al Tar. La società "fa presente di essersi limitata, ormai un anno fa, a riparametrare il corrispettivo dell'abbonamento annuale, rimasto invariato, in 12 ratei mensili anziché in 13 ratei quadri-settimanali, come imposto dalla legge 172/2017, a decorrere dal 5 aprile 2018". Sky, si legge in una nota, "prende atto con rammarico che l'Autorità ha ritenuto che ciò abbia determinato una variazione contrattuale da parte di Sky. Pur ribadendo il pieno rispetto per la valutazione dell'Autorità, Sky ritiene di aver agito conformemente alla normativa e confida che la correttezza del proprio operato emergerà da un esame più approfondito in sede di ricorso dinanzi all'autorità giudiziaria amministrativa".