

Agcom a Sky: "Costi troppo alti per chi disdice l'abbonamento"

martedì 09 settembre 2008

Sky fa pagare troppo agli utenti che disdicono l'abbonamento: è quanto ha deliberato l'Autorità Garante delle Comunicazioni. L'Autorità Garante delle Comunicazioni ha ordinato all'emittente di cambiare il contratto entro fine mese e di informare gli utenti.

Articolo tratto da La Repubblica, 9 settembre 2008, di Alessandro Longo.

L'Agcom ha ordinato quindi a Sky di cambiare il contratto entro fine settembre e di "fare ricorso ai più efficaci mezzi di comunicazione pubblicitaria" per avvisare gli utenti della novità.

L'istruttoria, durata 14 mesi, era stata avviata dopo una denuncia di Adiconsum.

Tutto parte da una denuncia di Adiconsum, secondo cui Sky non rispettava il decreto Bersani sulle liberalizzazioni. Il decreto, infatti, obbliga emittenti e operatori a consentire il recesso entro 30 giorni dalla richiesta e a non addebitare spese superiori agli stessi costi sopportati dall'azienda. "Agcom ha avuto bisogno di 14 mesi di istruttoria, ma alla fine ha deciso, dandoci ragione e tutelando i consumatori", spiega Mauro Vergari, responsabile nuove tecnologie presso Adiconsum.

Agcom ha riconosciuto che i costi applicati da Sky in caso di recesso (dai 30 ai 230 euro a seconda del tipo di contratto) non sono giustificati e sono tali da bloccare l'utente, a danno della concorrenza, perché di fatto lo scoraggiano dal cancellare l'abbonamento. Di qui l'ordine a Sky "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", si legge in delibera. E cioè l'utente dovrà pagare non più di quanto la stessa Sky paga per ritirare il decoder e portarlo nella propria sede. Ora Sky potrà ricorrere al Tar contro la decisione dell'Autorità.

"Diventa ora necessario che l'Agcom controlli e sanzioni, se necessario, tutti i costi di recesso applicati dagli operatori telefonici", aggiungono da Adiconsum. Proprio nei giorni scorsi, Agcom si è pronunciata per un altro caso simile: ha ordinato a operatori ed emittenti tv di rispettare il decreto Bersani, per le modalità di recesso, anche nei confronti dei propri clienti aziendali. Il tutto nasce da una segnalazione di un'altra associazione consumatori, Aduc, secondo cui gli operatori applicavano il decreto solo sugli utenti residenziali, mentre alle aziende applicavano alti costi di recesso e non permettevano di disdire l'abbonamento entro 30 giorni. Aduc cita tra gli altri Wind, Sky, Mediaset, colpevoli di questa pratica secondo le segnalazioni inviate dagli utenti all'associazione dei consumatori.

Per il recesso, è stata bacchettata di recente anche Fastweb, ma dall'Antitrust. Spiega la vicenda Aduc: "Per mesi e mesi decine e decine di segnalazioni concordi: Fastweb addebita una penale di 110 euro, perché non restituiamo le apparecchiature a noleggio (hag) dopo il recesso". "Tutti distratti gli ex abbonati Fastweb? No - spiega Aduc - La società non dava la possibilità materiale di restituirli, non indicando il luogo a cui consegnarli o spedirli". Di qui l'intervento dell'Antitrust, con una multa di 145 mila euro e il divieto a proseguire con questa pratica.

Anche gli operatori mobili sono nel mirino delle autorità: Agcom li ha diffidati, ordinando loro di mettere in piedi, entro 10 mesi da luglio, le procedure necessarie per consentire agli utenti che recedono di conservare il credito residuo sulla sim. Anche questo è un punto del decreto Bersani che gli operatori stentano ancora a soddisfare.