



UNC
CONSUMATORI.IT

PAY TV: multa SKY su 28 giorni

03 Maggio 2019

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Vittoria. Accolte nostre tesi. Multa sacrosanta di un milione di euro in relazione all’informativa incompleta relativa alla variazione del corrispettivo mensile delle sue offerte e alla garanzia del diritto di recesso senza costi da parte degli utenti!

Roma, 3 maggio 2019 – L’Autorità delle comunicazioni ha sanzionato con una multa da un milione di euro Sky, in relazione all’informativa incompleta relativa alla variazione del corrispettivo mensile delle sue offerte e alla garanzia del diritto di recesso senza costi da parte degli utenti.

“Vittoria! Accolte le nostre tesi. Multa sacrosanta” afferma Massimiliano Dona, presidente dell’Unione Nazionale Consumatori.

“Fin dal luglio 2017 abbiamo presentato un esposto all’Autorità delle Comunicazioni contro Sky sulla nota vicenda della bollette a 28 gg, chiedendo una completa informativa agli utenti sull’esercizio del diritto di recesso” prosegue Dona.

“E’ evidente, infatti, che se il consumatore non viene correttamente informato che, per via della modifica delle condizioni contrattuali, ha la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale senza costi, difficilmente eserciterà i suoi diritti” conclude Dona.

La tesi di Sky era che quando, a seguito dell’entrata in vigore della legge n. 172/2017, si è dovuta adeguare alla norma, ripristinando il sistema di fatturazione su base mensile, al posto di quella famosa a 28 giorni, tale operazione costituiva diretta conseguenza del dettato normativo e si è risolta in una semplice riparametrazione, su 12 ratei mensili (anziché sui precedenti 13 ratei di 28 giorni) del costo dell’abbonamento annuale. Dunque, rispetto al diritto di recesso da riconoscere agli utenti, il ripristino della periodicità mensile non configurava un’ipotesi di esercizio di jus variandi, non si trattava di una modifica contrattuale decisa da SKY, bensì di una mera riparametrazione.

Ma per l’Authority non è così. Sono emerse, nelle informative di Sky ai clienti, inadempienze relative sia alla chiarezza e completezza delle informazioni che all’omesso riconoscimento del diritto di recesso gratuito a fronte di una modifica dei prezzi dei singoli canoni delle offerte che sarebbero state fatturate su base mensile.

Il tenore delle informative rese alla clientela si presentava poco trasparente e fuorviante laddove enfatizza l’invarianza del costo annuale delle offerte a discapito dell’oggettiva variazione, in aumento, del costo unitario fatturato mensilmente.

Esaminando i prospetti informativi delle diverse offerte di Sky era evidente il riferimento al solo corrispettivo mensile dei pacchetti e non anche a quello annuale. Di conseguenza, il costo mensile delle offerte, per esclusiva scelta della Società, è stato riparametrato mediante l'esercizio dello jus variandi a cui doveva necessariamente corrispondere un legittimo diritto di recesso senza costi né penali da parte degli utenti.

In conclusione, Sky, in relazione alla trasparenza, immediatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica della cadenza di calcolo e fatturazione delle offerte su base mensile, 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.