



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 488/18/CONS

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ SKY ITALIA S.R.L. AL RISPETTO
DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N.
259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 6, DELL'ALLEGATO A,
ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS, IN RELAZIONE ALLA MODIFICA
DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI CONSEGUENTI ALLA
RIMODULAZIONE DEL PACCHETTO "SKY CALCIO"**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 ottobre 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*", di seguito il "*Codice*";

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*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto, nel corso del mese di agosto e nei primi giorni di settembre, segnalazioni di utenti e di Associazioni di consumatori relative agli effetti delle strategie commerciali poste in essere dalle società assegnatarie dei diritti sportivi, ossia la società Sky Italia s.r.l. (di seguito la “Società” o “SKY”) e Perform Investment Limited (titolare dell’offerta commerciale “DAZN”).

Le assegnazioni dei diritti sportivi, per le stagioni 2018-2021, sono avvenute a seguito di bandi redatti dalla Lega di Serie A e dalla Lega di Serie B.

All’esito della procedura di gara, è risultato che:

- SKY detiene i diritti esclusivi per 7 partite su 10 di ogni turno di campionato per la trasmissione su satellite, digitale terrestre, via fibra (e in mobilità grazie a Sky Go);
- DAZN detiene i diritti esclusivi per le restanti 3 partite su 10 di ogni turno per la trasmissione in *streaming online*. Detiene, inoltre, i diritti esclusivi per la diretta delle partite di Serie B.

Il bando riconosceva la facoltà, da parte del licenziatario di uno o due pacchetti, di ritrasmettere le proprie partite sulla piattaforma di un altro *broadcaster* attraverso specifici accordi commerciali.

Le società SKY e Perform hanno raggiunto un accordo commerciale volto a consentire agli abbonati della prima di fruire dell’autonoma e distinta offerta commerciale di DAZN a condizioni dedicate. In particolare, i clienti SKY possono sottoscrivere, in aggiunta ai pacchetti dell’abbonamento, il “*ticket DAZN*” a condizioni economiche agevolate e fruire del servizio sulle medesime piattaforme sulle quali Perform liberamente decida di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operare. Nello specifico, i clienti residenziali di SKY potranno accedere esclusivamente alla piattaforma DAZN per le partite da questa trasmesse, mentre i clienti *business* di Sky potranno vedere le partite acquistate da Perform attraverso la ritrasmissione sulla piattaforma satellitare di SKY. Per la visione dei contenuti inclusi nel Ticket DAZN, qualsiasi cliente (inclusi i clienti di SKY) dovrà accedere alla “piattaforma” di DAZN, registrandosi ed accettando le specifiche condizioni contrattuali di utilizzo di DAZN.

Con le numerose segnalazioni di utenti ed Associazioni dei consumatori, è stato, tra l'altro, denunciato: i) il danno per i consumatori costretti a sottoscrivere due abbonamenti (“*Sky Calcio*” e “DAZN”) per guardare l'intera offerta televisiva della Serie A, con conseguente maggiore esborso economico e la necessità di una connessione *internet* a banda larga; ii) l'invarianza del costo dell'abbonamento a SKY nonostante la riduzione delle partite di Serie A rispetto alla stagione precedente e la mancata applicazione dell'articolo 70, comma 4, del *Codice* (relativamente al diritto di recesso senza costi di disattivazione né penali in caso di modifiche unilaterali di contratto).

2. L'attività istruttoria

Con nota del 3 agosto 2018, i competenti uffici dell'Autorità hanno richiesto all'operatore SKY, al fine di valutare la rispondenza della manovra sopra illustrata alla normativa di settore a tutela dell'utenza finale, le seguenti informazioni:

- i. testo e modalità di diffusione delle informative rese ai clienti interessati tramite i diversi canali di comunicazione;
- ii. periodo di diffusione delle predette informative;
- iii. iniziative assunte al fine di garantire il diritto di recesso da parte degli utenti.

Con nota del 13 agosto 2018, nel fornire riscontro alla predetta richiesta di informazioni, l'operatore, dopo aver illustrato le informative rese alla clientela circa la modifica dei propri pacchetti e le modalità di eventuale adesione alle offerte di DAZN, ha precisato come “*non vi sia stata alcuna modifica delle condizioni giuridiche ed economiche delle proprie offerte*”. Ad avviso della Società, infatti, da un lato non sono stati modificati i prezzi dei propri pacchetti, il cui contenuto continua ad essere particolarmente ricco e, dall'altro, la possibilità di acquisto di *ticket* DAZN rappresenta unicamente un modo per i clienti SKY di fruire, a condizioni dedicate, anche dell'offerta DAZN, che è del tutto distinta ed autonoma rispetto alla propria.

Secondo l'operatore, inoltre, la perdita per gli utenti del pacchetto “*Sky Calcio*” del diritto di visione di 3 partite del Campionato di Serie A per ogni giornata (ma con 16 *big match* su 20 a stagione) e del Campionato di Serie B, sarebbe stata compensata dall'aggiunta di nuovi eventi, quali alcune partite di *Champions League*, di *Europa League*, di *Premier League* e di *Bundesliga*. Tale modifica, quindi, rientrerebbe nella propria facoltà di variare il *bouquet* dei pacchetti di visione offerti.

Sotto il profilo informativo, SKY ha comunicato di informare costantemente i propri clienti (attuali e potenziali) sulla composizione aggiornata della propria offerta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(incluso il pacchetto “Sky Calcio”) tramite il sito Sky.it, la rivista *Skylife*, l’EPG, i materiali commerciali o il Servizio Clienti Sky.

Nel caso di specie, con specifico riguardo ai *ticket* DAZN sottoscrivibili dai clienti SKY (indipendentemente dall’abbonamento al pacchetto “Sky Calcio”), la Società ha reso noto di aver fornito, già a partire dalla fine del mese di luglio 2018, informazioni tramite le pagine del proprio sito *web*, e-mail individuali agli utenti che ne avevano fatto esplicita richiesta, nonché informative rese a video (sotto forma di “*Ticker*”) a partire dal 7 agosto 2018 sul canale Sky Sport 24.

In esito alle decisioni assunte nella riunione di Consiglio del 18 settembre 2018, la Società è stata informata, a mezzo comunicazione del 19 settembre u.s. a firma del Segretario Generale, che l’Autorità ha ritenuto le variazioni delle offerte di pay-tv commercializzate per la visione dei contenuti della stagione calcistica 2018/2019 “*ricadano nell’ambito di applicazione della normativa di settore*” ed è stata richiamata “*al rispetto degli obblighi previsti in tema di informativa nei confronti degli utenti coinvolti dalla variazione dei predetti contenuti, al fine di consentire scelte contrattuali consapevoli e di garantire -con un preavviso non inferiore a trenta giorni- il diritto di recesso senza costi di disattivazione né penali, anche in presenza di offerte promozionali*”, con contestuale richiesta di comunicare, entro il 25 settembre u.s., le misure assunte a tal fine e le relative tempistiche.

Con nota del 25 settembre u.s., SKY, nel riscontrare la citata nota, ha comunicato, “*pur con ogni più ampia riserva anche in ordine alla configurabilità di modifiche contrattuali nel caso di specie*”, di restare “*in attesa di ricevere il provvedimento adottato dal Consiglio al fine di poter svolgere le necessarie valutazioni in merito*”.

3. Valutazioni dell’Autorità

Alla luce del contraddittorio svolto con la Società, questa Autorità ritiene sussistano i presupposti per intervenire nei confronti di SKY affinché sia garantito agli utenti che fruiscono del pacchetto “Sky Calcio” in virtù di un contratto precedente alla modifica dei contenuti del pacchetto, il diritto di recedere dallo stesso in esenzione di penali e costi di disattivazione, sulla scorta delle seguenti considerazioni.

Innanzitutto, giova qui richiamarsi il contesto normativo e regolamentare di riferimento in materia di *jus variandi* nei contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione (...). La comunicazione agli utenti (...) deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento."

Pertanto, ai sensi del citato allegato, le comunicazioni - recanti il contenuto delle modifiche, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto- devono essere effettuate in fattura "tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o simile. In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché per i servizi televisivi a pagamento, se non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto".

Tanto premesso, in via astratta si ritiene che una modifica dei contenuti editoriali comporti l'applicazione dell'art. 70, comma 4, del *Codice* ogniqualvolta vengano meno elementi essenziali del pacchetto, tali da potersi considerare, in una ponderazione oggettiva della loro rilevanza all'interno dell'insieme di contenuti, alla stregua di *essentialia negotii*.

E ciò tanto più è vero quando la modifica dei contenuti da prendere in considerazione è quella che interessa i c.d. contenuti *premium*, vale a dire quelli caratterizzati da una particolare funzione attrattiva per lo spettatore nonché per il valore strategico che assumono rispetto alla capacità competitiva degli operatori sul mercato della *pay-tv*. Caratteristiche, queste, che senz'altro ricorrono nella trasmissione, in diretta, di eventi sportivi di particolare richiamo, quali le partite dei campionati nazionali di calcio e della *Champions League*.

Esaminando in concreto il caso in questione, la modifica dei contenuti del pacchetto "Sky Calcio", rispetto a quelli della precedente stagione di campionato, può ritenersi oggettiva e rilevante, atteso che essa ha determinato una sensibile riduzione del numero di partite del Campionato di Serie A e l'eliminazione completa dell'intero campionato di Serie B (i cui diritti sono stati acquisiti da un operatore concorrente), a fronte dell'aggiunta di alcune partite di *Champions League* (lo scorso anno assenti), di *Europa League* e di altri campionati stranieri.

In altri termini, ciò significa che un abbonato che fosse interessato prevalentemente alle partite del Campionato di Serie B potrebbe non avere più alcun interesse a fruire del pacchetto Calcio offerto da SKY, in quanto sostanzialmente mutato, rispetto al momento dell'adesione contrattuale, proprio per quella tipologia di contenuto che, invece, ne aveva determinato l'acquisto.

Analogamente, un utente che avesse sottoscritto l'abbonamento per garantirsi la visione di tutte le partite del Campionato di Serie A, oggi si troverebbe costretto, per accedere ai medesimi contenuti dapprima ricompresi nel pacchetto "Sky Calcio", a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sottoscrivere anche il pacchetto DAZN, con inevitabile aumento del prezzo pagato a parità di contenuti fruiti.

Ne discende, pertanto, che la modifica del pacchetto “*Sky Calcio*”, di fatto, ha interessato contenuti oggettivamente determinanti ai fini delle scelte contrattuali degli abbonati (atteso che SKY non ha più i diritti di visione dell’intero Campionato di Serie A né del Campionato di Serie B) e l’operatore quindi avrebbe dovuto consentire agli abbonati al suddetto pacchetto di valutare la convenienza della permanenza del rapporto contrattuale con Sky.

CONSIDERATA, dunque, la rilevanza, sotto il profilo contrattuale, delle modifiche intervenute rispetto al pacchetto *de quo*, deve ritenersi applicabile, alla fattispecie in esame, la disciplina sullo *jus variandi* di cui all’art. 70, comma 4, del *Codice*, con la conseguenza che gli utenti, sottoscrittori del pacchetto alle previgenti condizioni, avrebbero dovuto essere informati, con le modalità di cui all’art. 6, comma 5 dell’Allegato A, alla delibera n 519/17/CONS, del loro diritto di esercitare il recesso senza costi di disattivazione né penali, anche in presenza di offerte promozionali.

CONSIDERATO che la modifica del pacchetto “*Sky Calcio*”, in assenza di una preventiva informativa circa la natura della stessa e il conseguente diritto di recedere dal contratto, ha leso i diritti di una vasta platea di utenti, i quali non sono stati posti in condizione di compiere scelte libere e consapevoli, anche rispetto alla mancata garanzia del diritto di recesso;

RITENUTO, per quanto finora esposto, che sussistano i presupposti per diffidare SKY a rispettare gli obblighi vigenti in tema di *jus variandi*, al fine di rendere una completa informativa agli utenti e consentire loro l’esercizio del diritto di recesso nei termini e secondo le modalità contemplate dalla normativa settore;

TENUTO CONTO, al fine di individuare le modalità per l’esercizio del diritto di recesso, che al momento dell’attivazione o dell’adesione al contratto gli utenti di SKY possono utilizzare i punti vendita, il sito *internet* e il canale telefonico;

RITENUTO, quindi, necessario che gli utenti, sottoscrittori del pacchetto “*Sky Calcio*” prima della intervenuta modifica dei relativi contenuti per la stagione 2018/19, siano posti in condizione di comprendere: *i*) l’esatto contenuto delle modifiche alle condizioni contrattuali che sono avvenute; *ii*) che è garantito loro il diritto di recedere dalla data di comunicazione delle modifiche da parte dell’operatore e fino al trentesimo giorno successivo; *iii*) che ai fini dell’esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell’art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, le modalità utilizzabili devono essere semplici e di immediata attivazione e devono comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al *web-form*, nonché i punti vendita e il canale telefonico; *iv*) che l’eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comporterà l'applicazione di penali né costi di disattivazione e che non saranno 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 n. 7, 20138 – Milano, al rispetto, nei termini di cui in motivazione, delle disposizioni rilevanti di cui all'art. 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

ORDINA

alla predetta Società di provvedere, entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a informare, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5 dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, tutti gli utenti che abbiano sottoscritto il pacchetto "Sky Calcio" a condizioni diverse da quelle attualmente vigenti dell'intervenuta modifica delle condizioni contrattuali del citato pacchetto e del conseguente diritto di recedere senza costi di disattivazione né penali, anche in caso di offerte promozionali, entro trenta giorni dalla avvenuta comunicazione dell'informativa. Dell'adempimento dell'ordine la Società dovrà informare tempestivamente l'Autorità.

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, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi