

PS12802 - SKY MODALITÀ DISDETTA ABBONAMENTO

Provvedimento n. 31530

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 aprile 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, "*Codice del consumo*");

VISTO il "*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, n. 25411, vigente *ratione temporis* al momento dell'avvio del procedimento, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "*Regolamento*");

VISTA la comunicazione del 21 giugno 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12802 nei confronti della società Sky Italia S.r.l.;

VISTE le proprie decisioni del 7 novembre 2024, del 18 dicembre 2024 e del 30 gennaio 2025 con le quali, ai sensi, rispettivamente, dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento vigente *ratione temporis* e dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per la valutazione degli impegni proposti dal Professionista e per l'espletamento degli adempimenti procedurali;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 6 agosto 2024, con la quale la società Sky Italia S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento vigente *ratione temporis*, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 21 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Sky Italia S.r.l. (di seguito, anche "SKY", "Professionista" o "Società"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, con sede legale in Milano, Via Monte Penice 7, C.F. 04619241005. La Società è attiva nella 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.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le modalità attraverso cui i consumatori possono disdire l'abbonamento TV o rimuovere pacchetti da servizi SKY e NOW e nello specifico le seguenti condotte:

- è assente sui siti *internet sky.it* e *now.it*, nell'area personale "Fai da te" accessibile con le credenziali di ciascun utente, nonché sulle App SKY e NOW, una specifica sezione contenente informazioni chiare e complete sui canali e modalità per effettuare la disdetta o la rimozione di pacchetti (c.d. *downgrade*);
- i risultati della ricerca per parole chiave a partire da motori di ricerca quali Google mostrano pagine sponsorizzate che rimandano al solo canale di disdetta tramite operatore telefonico e non alla disdetta *online*.
- non è possibile effettuare la disdetta/*downgrade* in modo autonomo online nell'App NOW;
- la procedura di disdetta *online* accessibile dai siti *internet sky.it* e *now.it* prevede numerosi e farraginosi passaggi nonché *pop-up* promozionali, con una sequenza grafica defatigante;
- le informazioni circa le modalità per effettuare il *downgrade* sono collocate solo all'interno delle condizioni generali di contratto e non contengono indicazioni chiare sulla procedura da seguire per rimuovere più pacchetti;
- il servizio telefonico risulta difficile da contattare e non fornisce adeguata assistenza rispetto alle richieste di disdetta o *downgrade*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 21 giugno 2024 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12802 con cui è stata contestata l'idoneità della pratica commerciale a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori relativi alla cessazione o modifica del contratto di abbonamento TV, ipotizzando che essa potesse configurare una pratica commerciale aggressiva in violazione degli articoli 20, 24 e 25 comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

4. Il Professionista, il 19 luglio 2024, ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento¹ e il 6 agosto 2024 ha presentato memorie difensive².

5. SKY ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo il 6 agosto 2024³, integrata in data 29 ottobre 2024⁴ e in data 18 dicembre 2024⁵. Una versione consolidata degli impegni è stata prodotta dal Professionista il 21 gennaio 2025⁶.

6. La Società è stata sentita in audizione il 9 ottobre 2024⁷ e il 10 dicembre 2024⁸.

7. In data 3 febbraio 2025, è stata comunicata a Sky la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

III.2. Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

8. SKY, nel corso del procedimento, ha sostenuto che i passaggi previsti nel percorso di disdetta *online* sarebbero necessari per garantire la migliore gestione della richiesta del cliente, così come i *pop-up* informativi, che indicherebbero al consumatore possibili alternative alla disdetta. Inoltre, secondo Sky, la complessiva procedura si concluderebbe in un tempo contenuto⁹. Per il servizio NOW, la relativa App non sarebbe stata creata per gestire l'abbonamento, ma solo per consentire la fruizione dei contenuti¹⁰. Infine, il Professionista ha ricondotto l'impossibilità di rimuovere più pacchetti SKY contemporaneamente a ragioni tecniche/amministrative, quali la necessità di gestire separatamente promozioni o servizi attivati in tempi diversi, anche al fine di una corretta fatturazione al cliente¹¹.

9. La proposta di impegni consolidata, pervenuta il 21 gennaio 2025, presenta trentasei misure che riguardano i dettagli del processo che il consumatore deve seguire per disdire l'abbonamento/effettuare il *downgrade* di abbonamenti SKY/NOW, nonché le informazioni contestualmente fornite, distinguendo a seconda del canale di partenza: motore di ricerca, sito *internet* del Professionista, area personale "Fai da te" accessibile con le credenziali oppure App. Di seguito, ne è illustrato sinteticamente il contenuto.

a) Impegni relativi alle procedure di disattivazione dell'abbonamento TV SKY:

Tramite motore di ricerca - Impegni da 1 a 3: modifica della denominazione della pagina sponsorizzata di atterraggio cui si giunge utilizzando come parole chiave "disdetta Sky" o diciture analoghe sul motore di ricerca Google, finalizzata a chiarire che tale pagina riguarda solo la disdetta tramite operatore telefonico; aggiunta nella medesima pagina di un *link* che rimanda alla parallela modalità di disdetta *online* (la quale non richiede interazione con un operatore).

Tramite home page di Sky - Impegni da 4 a 11: maggiore evidenza grafica nella *homepage* del sito *internet sky.it* dell'area "assistenza", a partire dalla quale è possibile ottenere informazioni sulle modalità con cui effettuare la disdetta; modifica del percorso successivo e della pagina del sito che riassume le informazioni sulle modalità con cui effettuare la disdetta, dando pari evidenza ai canali che comportano necessariamente una interlocuzione telefonica e a quelli che non la richiedono (cfr. figura 1); riduzione dei passaggi del processo di disdetta e del numero dei *pop-up* promozionali che compaiono durante il processo di disdetta ed eliminazione dei *pop-up* nella fase di richiesta al consumatore delle "motivazioni" della disdetta.

¹ [Cfr. informazioni ricevute il 19 luglio 2024 prot. 71586.]

² [Cfr. prot. 76737 del 6 agosto 2024.]

³ [Cfr. impegni del 6 agosto 2024 prot. 76737.]

⁴ [Cfr. impegni del 29 ottobre 2024 prot. 97707.]

⁵ [Cfr. impegni del 18 dicembre 2024 prot. 111124.]

⁶ [Cfr. impegni del 21 gennaio 2025 prot. 4170.]

⁷ [Cfr. verbale di audizione del 9 ottobre 2024 prot. 91900.]

⁸ [Verbale di audizione del 12 dicembre 2024 prot. 109665.]

⁹ [Prot. 76737 del 6 agosto 2024.]

¹⁰ [Cfr. informazioni ricevute il 19 luglio 2024 prot. 71586 e prot. 76737 del 6 agosto 2024.]

¹¹ [Prot. 76737 del 6 agosto 2024.]

Figura 1: Impegno 9, nuova pagina in cui sono elencate tutte le modalità di disdetta

sky

Cosa vedere ▾ Sky Mobile ▾ Sky Glass Sky Wifi

Offerte per te

Sky Extra ▾ La tua assistenza ▾ Camilla 



Cerca in assistenza...

Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l'abbonamento

Per disdire il tuo abbonamento Sky alla **scadenza naturale** del contratto o per **recedere anticipatamente** con un preavviso di 30 giorni puoi utilizzare le diverse modalità descritte di seguito: [prenotazione appuntamento con consulente Sky](#), [via telefono](#), [punto vendita](#), [online](#) oppure [PEC](#) e [raccomandata](#). Ti ricordiamo che il recesso può prevedere costi di uscita dall'abbonamento. I nostri operatori sono a tua disposizione per registrare la disdetta, avere tutte le informazioni sui costi, modalità di disdetta, valutare eventuali sconti o non applicazione di costi d'uscita.

Hai bisogno di aiuto? Compila il modulo e ti contattiamo noi gratuitamente

Nome

Cognome

Numero di telefono

Codice Fiscale

Seleziona l'abbonamento che vorresti disdire:
☐ Abbonamento TV ☐ Abbonamento Wi-Fi

Servizio attivo tutti i giorni dalle 9:30 alle 21:30. Leggi [l'informativa privacy](#)
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

Ti chiama Sky

Se invece hai appena sottoscritto l'abbonamento Sky a distanza o fuori dai locali commerciali da meno di 14 giorni e vuoi esercitare il diritto al ripensamento, ti invitiamo a consultare la nostra guida dedicata su [Diritto al ripensamento Sky: come recedere entro 14 giorni](#)

Tramite area personale "Fai da Te" - Impegni 12 e 12-bis: aggiunta nell'area personale "Fai da te" del sito *sky.it* di un riquadro dedicato alla gestione dell'abbonamento, denominato *"Condizioni Generali, modalità e costi di disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"*; inserimento di un link che rimanda direttamente all'avvio della procedura di disdetta *online* (cfr. figura 2).

Tramite App MySky - Impegni 13 e 13-bis: aggiunta nell'App di un riquadro denominato *"Condizioni generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"*; inserimento di un *link* che rimanda direttamente all'avvio della procedura di disdetta (cfr. figura 3).

Figura 2 Impegno 12 - Aggiunta una sezione dedicata alle modalità di disdetta

sky

Alessandra 

Home

Offerte per te

Fatture e pagamenti

Gestione servizi

Controllo attività

< vai a Gestione servizi

Gestione Abbonamento TV

Gestisci i tuoi dispositivi Sky Go

>

Controlla i tuoi dispositivi associati a Sky Go e scegli se aggiungerne altri o rimuoverli.

Hai 3 dispositivi associati   

Gestisci PIN & Parental Control

>

Recupera il tuo PIN, gestisci il PIN su Sky Go e scegli la fascia d'età su cui attivarlo.

Impostazioni privacy

>

Scopri come trattiamo i tuoi dati e gestisci i tuoi consensi per avere accesso a un'esperienza personalizzata.

Condizioni generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi

>

Consulta le condizioni generali o le FAQ dove puoi trovare le informazioni utili per la gestione del tuo abbonamento, le modalità di disdetta, rimozione o modifica di pacchetti.

Condizioni Generali Servizi Tecnologici

>

Consulta le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicate al tuo abbonamento.

sky

Copyright 2024 Sky
Italia - P.IVA
04619241005

Listino

Note Legali

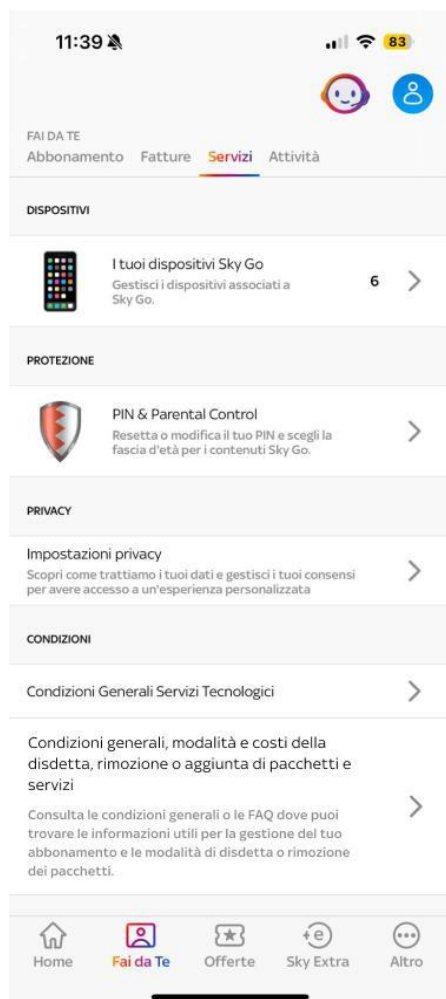
Gestione cookie

Sicurezza dei dati

Dichiarazione di accessibilità

Tutti i marchi Sky e i diritti di proprietà intellettuale in essi contenuti, sono di proprietà di Sky international AG e sono utilizzati su licenza.

Figura 3 Impegno 13 - Sezione "servizi" My Sky App



b) Impegni relativi alla procedura di downgrade SKY

Tramite motore di ricerca - Impegni da 14 a 16: modifica della denominazione della pagina sponsorizzata cui si atterra cercando su Google "togliere un pacchetto Sky" o diciture analoghe, chiarendo che tale pagina di atterraggio riguarda solo il canale tramite operatore telefonico; aggiunta di un *link* che rimanda alla modalità di *downgrade online* (la quale non richiede l'interazione con un operatore).

Tramite home page di SKY - Impegni da 17 a 21: maggiore evidenza nella home page del sito *internet.sky.it* alla funzione "assistenza", a partire dalla quale è possibile effettuare ricerche in merito alle modalità con cui effettuare il *downgrade*; modifica alla pagina di atterraggio della ricerca, dando pari evidenza alle modalità di *downgrade* che comportano necessariamente una interlocuzione telefonica e a quelle che non la richiedono; inserimento di un *link* diretto al percorso guidato di *downgrade* che si conclude in cinque passaggi.

Tramite area personale "Fai da Te" - Impegni 22 e 22-bis: aggiunta nell'area personale "Fai da te" del sito *sky.it*, alla quale si accede dopo aver inserito le credenziali, di un riquadro dedicato alla gestione dell'abbonamento denominato "Condizioni Generali, modalità e costi di disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"; inserimento di un *link* che rimanda direttamente all'avvio della procedura di *downgrade*.

Tramite App MySky - Impegni 23 - 26: aggiunta di un riquadro denominato "Condizioni generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"; inserimento di un *link* che rimanda direttamente all'avvio della procedura di *downgrade*; riduzione del numero di passaggi della procedura e dei *pop-up* promozionali. Aggiunta dell'informazione circa la necessità, per rimuovere più pacchetti, di ripetere l'operazione ("Se desideri rimuovere più pacchetti, puoi farlo ripetendo questo percorso online per ciascuno dei pacchetti o servizi che desideri rimuovere").

c) Impegni relativi alle procedure di disattivazione dell'abbonamento TV NOW

Impegni da 27 a 30: inserimento nell'App di NOW dell'indirizzo della pagina *web* del sito *internet.now.it* contenente le informazioni e il *link* per avviare il processo di disdetta e *downgrade*; maggiore evidenza all'area "assistenza" del sito *web* e al percorso che porta alla attivazione e disattivazione dell'abbonamento; inserimento nel riquadro "Gestione

account” di un *link* specifico “Come disattivare o riattivare il mio Pass” che conduce a un riquadro con le informazioni relative alle modalità di disattivazione dell’abbonamento.

d) Impegni relativi al servizio clienti

Impegni 31-32: inserimento nelle linee guida degli operatori del *call center* di istruzioni su come rispondere correttamente ai consumatori che chiedono come rimuovere più pacchetti (“Se il cliente chiede di rimuovere più pacchetti contemporaneamente, rispondere al cliente che è possibile. Inserisci una richiesta alla volta ma nell’ambito della stessa telefonata e con la medesima efficacia” e “Comunicare al cliente che può rimuovere più pacchetti contemporaneamente anche attraverso la procedura online facendo il processo in sequenza”).

10. Gli impegni saranno implementati entro tre mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione dei medesimi.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

11. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse tramite *internet* e riguardano il settore televisivo a pagamento, in data 5 febbraio 2025 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, “Agcom”), ai sensi dell’articolo 27, comma 6 e comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

12. Con parere pervenuto in data 14 marzo 2025, la suddetta Autorità ha evidenziato, in sintesi, di ritenere opportuno, alla luce dell’articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, rendere il parere nel senso della riconducibilità delle condotte a ipotesi di violazione della normativa e della regolamentazione di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche e alle proprie delibere. Le specifiche condotte oggetto del procedimento in esame sembrerebbero, infatti, riconducibili a ipotesi di violazione di tale normativa e 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. L’Agcom si è, pertanto, riservata pertanto di adottare, laddove ne sussistano i presupposti, i provvedimenti di competenza.

13. Con riferimento alla richiesta di parere ai sensi dell’articolo 27, comma 6 del Codice del consumo, la medesima Autorità ha ritenuto che *internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente i consumatori, i quali potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso: se così fosse, ciò svilupperebbe in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Questioni preliminari

14. Preliminarmente, quanto alla posizione di Agcom, secondo cui i profili di contestazione della condotta sarebbero riconducibili a fattispecie disciplinate dal Codice delle comunicazioni elettroniche (in particolare, articolo 98 *septies decies*, commi 1 e 10, del Codice delle comunicazioni elettroniche, che rinvia all’articolo 1 della legge n. 40/2007) di propria competenza e sarebbero state oggetto delle proprie delibere n. 69/18/CONS e 127/19/CONS, si osserva quanto segue.

15. In disparte la questione della riconducibilità dello specifico servizio oggetto del presente caso (offerta di visione di programmi televisivi trasmessi in streaming e in diretta su un sito *internet* nonché trasmessi via satellite e/o via cavo) nell’alveo di quelle attività che rientrano nell’applicazione del Codice delle comunicazioni elettroniche¹², deve osservarsi che la competenza dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, “AGCM”) a valutare se le condotte oggetto del presente procedimento integrino violazione del Codice del Consumo non è in discussione.

16. Infatti, mentre le delibere n. 69/18/CONS e 127/19/CONS risultano precipuamente finalizzate a garantire la pluralità dei canali utilizzabili dagli utenti al fine del recesso, la presente istruttoria verte sulla farraginosità e il carattere defatigante del processo di disdetta *online*. La competenza a valutare se tale processo, per le modalità con cui è costruito, integri gli estremi di una pratica commerciale aggressiva, consistente nella frapposizione di ostacoli all’esercizio del diritto di recesso, è demandata all’Autorità.

17. Ciò in quanto l’ambito di applicazione del Codice del consumo, in ragione del suo carattere orizzontale e dell’ampiezza della nozione di pratica commerciale, si estende a tutte le attività poste in essere dai professionisti nei confronti degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (tra cui potrebbe rientrare la visione dei programmi televisivi) prima, durante e dopo l’operazione commerciale.

18. La condotta contestata, in particolare, può tradursi in violazioni di specifiche norme del Codice del consumo, potendo integrare una pratica commerciale aggressiva in violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera d) dello stesso Codice, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile, attraverso un indebito condizionamento, di limitare la libertà di scelta del consumatore medio in ordine all’efficacia o allo scioglimento dei contratti di pay-tv.

¹² [Cfr. Consiglio di Stato, Sez. Sesta, 17 maggio 2024, n. 4403, che rinvia a CGUE 13.12.2018, C-298/17 e CGUE 11.12.2019, C-87/19.]

19. Sul piano dell'enforcement, l'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, individua un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze tra AGCM e Autorità di Vigilanza in tutti i settori regolati, assegnando in via esclusiva all'AGCM l'enforcement rispetto a tutte le condotte che danno luogo a una pratica commerciale scorretta, comprese quelle che integrano al contempo la violazione di una norma di settore. La disciplina consumeristica non trova, infatti, applicazione *"unicamente quando disposizioni estranee a quest'ultima, disciplinanti aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, impongono ai professionisti, senza alcun margine di manovra, obblighi incompatibili con quelli stabiliti dalla direttiva 2005/29"*¹³.

Valutazione degli impegni

20. Gli impegni in esame hanno a oggetto le informazioni fornite ai consumatori in merito alle modalità per effettuare la disdetta dell'abbonamento o la rimozione di pacchetti (c.d. *downgrade*), nonché il processo da seguire *online* per esercitare tali diritti in modo autonomo, cioè senza necessità di interloquire con un operatore.

21. L'Autorità ritiene che le misure a riguardo proposte dal Professionista siano idonee a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

22. Gli impegni, infatti, apportano modifiche significative alla totalità dei canali disponibili al consumatore per esercitare il proprio diritto di cessazione o modifica dell'abbonamento (sito *internet* del Professionista, area "Fai da te" accessibile con le credenziali, App, nonché pagine sponsorizzate sui motori di ricerca) rendendo più immediate e fruibili le informazioni relative alle opzioni disponibili per recedere dagli abbonamenti o per rimuovere singoli pacchetti dello stesso. Inoltre, essi semplificano l'accesso ai processi *online* di disdetta e i passaggi da compiere per portarli a compimento.

Grazie agli impegni, inoltre, viene data medesima evidenza grafica a tutti i canali attivabili per effettuare la disdetta, compreso quello *online*, consentendo così al consumatore di scegliere liberamente se interloquire con un operatore oppure effettuare il processo in modo autonomo e indipendente.

23. Nel dettaglio, per quanto riguarda il servizio Sky, le modifiche all'evidenza grafica e alla collocazione delle sezioni informative introdotte dagli impegni consentono al consumatore di reperire più agevolmente e intuitivamente le informazioni rilevanti, a partire dalla sezione *"assistenza"* sul sito *internet* del Professionista, o dalla sezione *"Condizioni generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"* dell'area *"Fai da te"*, dall'App, o ancora a partire da motori di ricerca.

24. Qualunque sia il canale di partenza, il consumatore viene poi guidato con immediatezza a una pagina dove sono fornite in modo compatto e con pari evidenza le informazioni sulle diverse modalità con cui procedere alla disdetta/*downgrade*.

L'introduzione di specifici *link* che consentono di dare direttamente avvio ai processi di disdetta/*downgrade online* rende inoltre maggiormente fruibile tale canale che consente di ultimare la procedura in modo autonomo. Le modifiche in tal senso appaiono particolarmente apprezzabili per il processo di *downgrade*, dapprima attivabile attraverso un *link* di difficile consultazione in quanto collocato nelle condizioni generali di contratto, mentre ora in virtù dell'impegno il consumatore può agevolmente avviare il processo dalla sezione dedicata.

25. Grazie a quanto previsto dagli impegni, una volta iniziata la procedura di disdetta/*downgrade*, questa si svolgerà in modo più rapido e diretto, essendo stati eliminati alcuni passaggi e alcuni pop up promozionali. Il consumatore è, inoltre, reso edotto con chiarezza durante il processo di *downgrade*, sia se effettuato *online* sia tramite operatore telefonico, che occorre effettuare la disdetta di un pacchetto alla volta; sono altresì fornite informazioni chiare su come procedere per rimuovere pacchetti ulteriori.

26. Anche per il servizio NOW, gli impegni arricchiscono i canali informativi disponibili al consumatore sulle modalità con cui effettuare la disdetta, fornendo informazioni più chiare e complete sulle azioni da intraprendere.

27. Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Sky Italia S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Sky Italia S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Sky Italia S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 21 gennaio 2025, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

¹³ [Cfr. Corte di Giustizia dell'Unione europea, sentenza del 13 settembre 2018, cause riunite C-54/17 d C/55/17; cfr. anche Consiglio di Stato, sentenza del 1° ottobre 2021, n. 6596, sentenza del 27 dicembre 2021, n. 8620 e sentenza del 27 febbraio 2023, n. 1953.]

- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Sky Italia S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli