



## CONTROLLO SULLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO NEL SETTORE DEI SERVIZI TELEVISIVI A PAGAMENTO

### 1. L'INDAGINE SVOLTA

Presso la Camera di Commercio di Prato è attiva fin dal 2000 una Commissione Tecnica per il controllo delle clausole vessatorie, nominata nell'ambito del "Regolamento camerale per l'istituzione ed il funzionamento del servizio di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti". Nel corso degli anni l'Ente ha individuato settori specifici d'intervento (banche, assicurazioni, mediazione immobiliare, telefonia ecc.) nell'ambito dei quali effettuare un controllo puntuale sulle condizioni generali di contratto.

Seguendo questa modalità operativa, il Segretario Generale della Camera di Commercio, con Determinazione n. 44 dell'1/04/2015, ha dato avvio al controllo d'ufficio in ordine ai possibili profili di iniquità sulle condizioni generali di contratto nel settore dei servizi televisivi a pagamento, ritenendo che il suddetto controllo potesse rappresentare una concreta azione a tutela dei consumatori e uno strumento per favorire la trasparenza, a tutto vantaggio di chi opera correttamente sul mercato. Contestualmente è stata data comunicazione dell'inizio del procedimento:

- agli operatori interessati attivi sul territorio nazionale alla data del suddetto provvedimento;
- all'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), quale autorità a cui la legge istitutiva affida il compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato;
- al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), quale organismo rappresentativo di tutte le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale.

In un secondo momento analoga comunicazione è stata inviata anche all'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).

Coerentemente con le finalità del progetto, la Commissione ha ritenuto opportuno ricomprendere nell'indagine i cosiddetti "servizi di media audiovisivo non lineare o a richiesta" a fronte dei quali viene richiesto una qualsivoglia forma di pagamento all'utenza.

Gli operatori coinvolti nell'indagine, indicati di seguito, sono stati 5 e tutti i documenti sottoposti a verifica sono stati reperiti sui rispettivi siti Internet:

- **MEDIASET PREMIUM spa** (*Condizioni generali di fornitura del servizio Mediaset Premium Easy Pay - versione 1° dicembre 2014*)
- **SKY ITALIA srl** (*Condizioni generali di Abbonamento Residenziale Sky – versione del 1° luglio 2015*)\*
- **RTI spa** (*Condizioni generali di fornitura del servizio Infinity - versione del 1° dicembre 2014*)
- **2 NETWORK srl** (*Carta dei servizi Conto TV – versione dell'11 dicembre 2014*)
- **Telecom Italia spa - TIM** (*Condizioni generali dell'offerta in abbonamento TIMvision con decoder incluso - versione luglio 2015*)\*

(\* = la Commissione, verificata la compatibilità con le proprie modalità operative, ha adottato il parere prendendo come riferimento la versione più aggiornata delle condizioni contrattuali, non ancora in vigore al momento dell'avvio dell'indagine)

Le condizioni generali di contratto sono state attentamente esaminate dai componenti della Commissione, costituita da due avvocati e un commercialista, nel corso di più riunioni tenutesi tra aprile e settembre 2015.

Conclusa la fase di controllo, per ogni operatore oggetto dell'indagine è stato formulato da parte della suddetta Commissione uno specifico parere che, allegato ad un apposito provvedimento del Segretario Generale, è stato trasmesso all'azienda interessata ad inizio ottobre.

## 2. ANALISI DELLE VESSATORIETÀ RISCOstrate

Nel corso dell'indagine sono emersi profili di vessatorietà contenenti elementi riscontrabili, in forme simili o addirittura identiche, nelle condizioni generali di contratto di più operatori. Ne riportiamo di seguito alcuni relativamente alle tematiche più comuni o di interesse per i consumatori (*"Interventi di manutenzione e sospensione del servizio"*, *"Comunicazione delle modifiche ai contenuti e alle modalità del servizio"*, *"Sconto/rimborso a seguito dell'interruzione del servizio"*).

Per completezza di informazione, a fronte di ciascun profilo di vessatorietà vengono riportate le clausole rilevate nei formulari in uso presso gli operatori oggetto dell'indagine (**clausola tipo**) e gli elementi essenziali del parere rilasciato dalla Commissione (**sintesi del parere**)

### Interventi di manutenzione e sospensione del servizio

#### Clausola TIMvision

*Il Cliente accetta che TIM potrà sospendere, senza alcun preavviso, la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e che la stessa non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio causata da un'interruzione parziale o totale del servizio di accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni*

#### Clausola Infinity

*RTI garantisce la qualità e la continuità del Servizio. In caso di interruzioni dello stesso, RTI si impegna a ripristinare la corretta erogazione del Servizio entro 24 (ventiquattro) ore dal momento in cui si è manifestata l'eventuale interruzione, fatte salve le ipotesi di interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e ad eccezione dei casi riportati nel seguente art. 12.2*

#### Sintesi del parere

Gli interventi di manutenzione ordinaria non possono legittimare la sospensione prolungata del servizio né eventuali esenzioni di responsabilità.

### Comunicazione delle modifiche ai contenuti e alle modalità del servizio

#### Clausola Mediaset Premium

*Nel corso della durata del Contratto RTI potrà inserire nuovi contenuti all'interno del/i Pacchetto/i scelto/i dal Contraente, oggetto del Servizio. Qualora a fronte dell'aggiunta di tali nuovi contenuti si imponesse una modifica delle condizioni contrattuali o un aumento del Corrispettivo, RTI informerà almeno 1 (un) mese prima nelle idonee forme d'uso il Contraente, comunicando le nuove condizioni, e potrà, altresì, consentire allo stesso un periodo di visione gratuita di tali contenuti aggiuntivi (la cui durata sarà determinata di volta in volta). Decorso tale periodo di visione gratuita, se applicato, oppure, in assenza di applicazione di tale periodo di visione gratuita, RTI consentirà al Contraente un periodo (la cui durata sarà di tempo in tempo determinata, ma comunque non potrà essere inferiore a 10 (dieci) giorni entro e non oltre il quale lo stesso avrà facoltà di comunicare a RTI - a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a RTI S.p.A., Casella Postale 101, 20900 Monza (MB), l'intenzione di non voler fruire di tali nuovi contenuti. La richiesta sarà efficace dalla fine del periodo di visione gratuita, se applicato, o dalla ricezione da parte di RTI della comunicazione del Contraente. In tutti i casi RTI non potrà addebitare al Contraente alcuna modifica del corrispettivo. Qualora invece il Contraente, decorso il periodo di tempo di cui sopra, non abbia provveduto a comunicare alcunché a RTI, quest'ultima consentirà al Contraente la visione dei nuovi contenuti, applicando conseguentemente le nuove condizioni contrattuali e/o economiche*

#### Clausola Infinity



*Nel corso della durata del Contratto RTI potrà inserire nuovi contenuti all'interno del/e Offerta/e scelta/e dal Cliente, oggetto del Servizio. Qualora a fronte dell'aggiunta di tali nuovi contenuti si imponesse una modifica delle condizioni Generali o un aumento del Corrispettivo, RTI informerà di volta in volta tramite il Sito il Cliente, comunicando le nuove condizioni, e potrà, altresì, consentire allo stesso un periodo di visione gratuita di tali contenuti aggiuntivi (la cui durata sarà determinata di volta in volta)*

#### **Clausola SKY**

*L'Abbonato si impegna a:*

*a) fruire del Servizio tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card e nell'ambito familiare e domestico, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire né a fini commerciali né a scopo di lucro i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. Sky si riserva di effettuare in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, controlli diretti a verificare che la/le Smart Card abbinata/e a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né all'interno di locali aperti al pubblico, ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sono previsti per l'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico in quanto per la visione in ambito pubblico Sky prevede una specifica offerta. Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche. Nei casi in cui vengano riscontrati usi illeciti, Sky potrà sospendere il Servizio, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista al successivo articolo 5.2, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio anche nel caso di rifiuto da parte dell'Abbonato a collaborare per consentire di effettuare le verifiche;*

*[.....]*

#### **Sintesi del parere**

Per le informazioni relative a modifiche delle condizioni contrattuali, aumento del corrispettivo, inserimento di nuovi contenuti o eventuali sospensioni del servizio, non è sufficiente un generico riferimento a "idonee forme d'uso" o a "modalità ritenute più opportune", ancor di più qualora "l'intenzione di non voler fruire" debba essere comunicata da parte del consumatore a mezzo raccomandata a.r.

#### **Sconto/rimborso a seguito dell'interruzione del servizio**

##### **Clausola TIMvision**

*Il Cliente accetta che TIM potrà sospendere il Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria senza che ciò abbia alcun effetto sulla durata del Contratto, così come determinata nelle Condizioni Specifiche di ciascun Servizio.*

*[.....]*

*TIM prevede di riconsegnare al Cliente il Prodotto entro 15 giorni lavorativi (salvo impedimenti di forza maggiore) decorrenti dalla data di consegna, a cura del Cliente, presso il punto di assistenza indicato. Gli interventi di Manutenzione e il conseguente mancato utilizzo del Prodotto da parte del Cliente nei giorni necessari al predetto intervento non faranno in alcun modo venire meno il diritto di TIM ad esigere dal Cliente il pagamento del canone di noleggio così come contrattualmente stabilito*

##### **Clausola Infinity**

*RTI potrà interrompere il Servizio al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento e/o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 1 (uno) giorno, RTI potrà riconoscere al Cliente, a suo insindacabile giudizio, un rimborso od uno sconto di importo di pari al valore del Offerta/i non fruito/i rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del Servizio, in uno dei successivi pagamenti dei Corrispettivi o in altre modalità di volta in volta comunicate da RTI*

##### **Clausola SKY**

*Sky potrà interrompere il Servizio al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2*

*(due) giorni, Sky riconoscerà all'Abbonato uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento*

### Sintesi del parere

A fronte di un'interruzione del servizio deve essere riconosciuto all'utente uno sconto o un rimborso commisurato alla durata dell'interruzione stessa e non rimesso alla valutazione discrezionale della società che eroga il servizio. E' comunque da ritenersi inammissibile il diritto di esigere il pagamento del canone nel caso di mancato utilizzo del prodotto.

## **3. RISCONTRI PERVENUTI DAGLI OPERATORI**

All'indagine hanno collaborato, con modalità e tempistiche diverse, tutti gli operatori coinvolti, ad eccezione di Mediaset Premium.

### **2 NETWORK srl**

La società ha subito adeguato la Carta dei servizi Conto TV (per quanto molto meno complessa e articolata delle altre condizioni contrattuali esaminate), recependo integralmente i rilievi della Commissione.

### **Telecom Italia spa – TIM**

A seguito di un disguido legato alla protocollazione e alla successiva assegnazione all'ufficio competente di TIM del parere inviato dalla Camera di Commercio di Prato, i rilievi della Commissione sono stati esaminati per la prima volta solo a novembre. La società ha comunque garantito piena collaborazione, formalizzando in data 22 dicembre un riscontro su tutti i punti critici riportati nel suddetto parere.

In particolare, per quanto concerne le clausole tipo di cui al precedente paragrafo, TIM si rende disponibile a modificare le condizioni contrattuali prevedendo un rimborso nel caso in cui gli interventi di manutenzione determinino una sospensione del servizio superiore alle 48 ore.

La società si rende altresì disponibile ad aggiornare le condizioni contrattuali sulla base delle procedure gestionali adottate in caso di guasto del prodotto (*a seguito di contatto del cliente al Servizio clienti linea fissa 187, lo stato di guasto viene definito da remoto tramite l'assistenza tecnica gratuita. Nel caso in cui nel corso del contratto telefonico venga constatata l'impossibilità di risoluzione del guasto, il decoder è ritirato e sostituito presso l'indirizzo del cliente tramite vettore*)

### **SKY ITALIA srl**

Il confronto con la società si è articolato attraverso vari colloqui telefonici con l'ufficio Relazioni Esterne e con l'ufficio Legale, cui ha fatto seguito, in data 23 dicembre, una nota con la quale SKY argomenta le scelte fatte nella redazione delle condizioni contrattuali e, per alcuni punti, si rende disponibile a recepire i rilievi della Commissione in occasione della prossima revisione dei documenti contrattuali.

In particolare, per quanto riguarda la comunicazione di modifiche a contenuti e modalità del servizio, SKY ha ribadito la *necessità di adottare modalità di comunicazione particolari, non necessariamente omogenee, in funzione della peculiare situazione in cui si trova di volta in volta il cliente, e anche tenuto conto della tempistica che la situazione richiede per informare il cliente.*

Per quanto concerne invece il riconoscimento di sconti/rimborsi a seguito dell'interruzione del servizio, la società ha richiamato le previsioni già presenti all'interno della Carta Servizi Sky ([http://www.sky.it/content/dam/sky/assistenzaesupporto/Allegati/Carta\\_Servizi\\_13\\_giugno\\_2014.pdf](http://www.sky.it/content/dam/sky/assistenzaesupporto/Allegati/Carta_Servizi_13_giugno_2014.pdf)), con uno specifico riferimento all'art. 13 per la parte inerente lo storno e l'indennizzo in caso di interruzione del servizio.

### **RTI spa**

Da parte di RTI (Direzione Regolamentazione e Adempimenti Istituzionali Mediaset) è pervenuto soltanto un generico impegno *a tenere in buon conto le osservazioni della Commissione e a*

valutare l'adozione di eventuali modifiche alle condizioni generali di fornitura del servizio "Infinity", senza peraltro l'indicazione di alcun vincolo temporale né l'impegno a fornire ulteriori riscontri a seguito di tali valutazioni.

#### **MEDIASET PREMIUM spa**

Da parte di Mediaset Premium non è mai pervenuto alcun riscontro a nessuna delle note (solleciti compresi) inviate dalla Camera di Commercio di Prato.

Peraltro si evidenzia che le comunicazioni sono state rivolte allo stesso referente di RTI, ovvero la Direzione Regolamentazione e Adempimenti Istituzionali Mediaset.

Sarà cura della Camera di Commercio di Prato proseguire nei contatti con i suddetti operatori, al fine di verificare il rispetto degli impegni presi e approfondire tutti i punti sui quali, previo ulteriore confronto, è ragionevole attendersi una convergenza.

#### **4. VALUTAZIONI FINALI**

L'obiettivo dell'indagine, avviata ad aprile 2015 e sviluppatasi nell'arco di 8 mesi, non era soltanto quello di analizzare le condizioni generali di contratto dei singoli operatori coinvolti, quanto piuttosto di riproporre una metodologia già applicata con successo in altri settori esaminati in passato, per arrivare ad una visione d'insieme in grado di fornire utili spunti di riflessione a tutte le aziende del settore, nell'ottica di una sempre maggior trasparenza che va a tutela sia dei consumatori che di chi opera correttamente sul mercato.

Da questo punto di vista, va rimarcata la collaborazione fornita a vari livelli dalla maggioranza degli operatori coinvolti nell'indagine, fatta eccezione per Mediaset, che ha portato ad un confronto aperto sulle criticità evidenziate dalla Commissione.

In relazione alle finalità dell'indagine, i risultati saranno condivisi non solo con le aziende coinvolte, ma con tutti i soggetti, istituzionali e non, che a vario titolo possono essere interessati a quanto emerso dall'analisi delle condizioni contrattuali in un settore in rapida evoluzione come quello dei media audiovisivi.

L'auspicio è che la conclusione dell'indagine, portata avanti dalla Camera di Commercio di Prato con il supporto di professionisti qualificati, possa fornire anche per questo settore stimoli e spunti sufficienti per migliorare ulteriormente le condizioni contrattuali, per arrivare quanto prima ad un utilizzo diffuso di documenti contrattuali redatti secondo principi di chiarezza e trasparenza che sappiano andare ben al di là del mero rispetto dei vincoli imposti di volta in volta dalla normativa vigente.

*A cura della  
Commissione Tecnica per il Controllo delle Clausole Vessatorie nei contratti*

*Componenti:  
Avv. Riccardo Casarini  
Avv. Paola Fossi  
Dott. Paolo Papi*

*Segreteria della Commissione:  
Dott. Luca Palamidessi  
Dott.ssa Elisabetta Caporali  
Rag. Maria Gatti*