

**DELIBERA N. 18/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
G.A./SKY ITALIA S.R.L.  
(SMA14/709789/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 aprile 2025;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'istante, cliente della società convenuta Sky Italia S.r.l., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 30/11/2018 «*Sky stipulava una convenzione con il Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza (ved. all.), oggettivata: agevolazioni dell'emittente televisiva Sky Italia Srl a favore del personale della Polizia di Stato*» alla quale l'istante ha aderito in data 31/12/2018;

b. «*l'offerta prevede SKY TV – SKY GO Plus e 2 pacchetti a scelta tra (SKY Cinema, SKY Calcio e SKY Sport) al prezzo dedicato di € 34,90 “per sempre”*»;

c. tuttavia, «*senza alcun preavviso e giustificazione ha man mano aumentato il costo delle fatture fino a quello finale di euro 45,79*»;

d. in relazione a tanto, in data 21/6/2024 l'utente ha inviato reclamo all'operatore contestando «*un incremento successivo dei costi, significativamente a fare data dalla fattura di aprile 2024 fino ad arrivare a giugno con un costo di euro 45,79*»;

e. nel medesimo reclamo l'utente ha quindi chiesto all'operatore di «*ripristinare il pagamento di euro 34,90 con recupero delle spese ad oggi indebitamente percepite*»;

f. l'istante ha altresì rilevato che nel Vocal Order depositato dall'operatore in allegato alle memorie «*è chiaramente specificato dall'operatore che lo sconto di € 24,50 viene applicato sul prezzo di € 59,40 al mese per tutta la durata dell'abbonamento; pertanto, il prezzo finale scontato che si ottiene è pari ad € 34,90/mese per sempre ed è perfettamente corrispondente a quello riportato nella circolare ministeriale e nelle linee-guida allegate alla stessa. Infatti, come risulta nella registrazione del Vocal Order del 31/12/2018 di adesione all'offerta, l'operatore Sky L 1205 comunica al sottoscritto: “Aderendo a questa offerta le viene abilitato uno sconto di € 24,50 sul prezzo non oggetto di promozione di Sky Tv, Sky Cinema, Sky Sport, Sky HD attualmente pari a 59,40 al mese per tutta la durata del suo abbonamento. L'offerta prevede la composizione dei pacchetti scelti. In caso di riduzione dei pacchetti rispetto alla combinazione prevista dall'offerta la promozione cesserà in automatico. L'offerta a cui ha aderito non è compatibile con eventuali sconti precedentemente applicati al suo abbonamento e quindi queste ultime termineranno con l'attivazione della nuova promozione...”*»;

g. peraltro, in replica alle memorie dell'operatore, il Sig. G. ha precisato che nessuna comunicazione gli è stata fornita preventivamente in merito agli aumenti di prezzo di cui si discute, in contraddizione sia con quanto sostenuto in memorie dall'operatore, sia con quanto riportato al punto 3.3 dell'art. 3 delle Condizioni Generali dell'Abbonamento Residenziale secondo cui: «*Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno*»;

h. in definitiva, l'utente ha sottolineato che l'offerta commerciale cui ha aderito non prevedeva una percentuale di sconto, ma un prezzo scontato o dedicato di euro 34,90 che «*è la cifra economica da applicare “per sempre” quale costo del servizio, a prescindere dagli aumenti dei prezzi di listino, per le ragioni sopra sostenute*».

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «*ripristinare il pagamento di euro 34,90 con recupero delle spese ad oggi indebitamente percepite*».

## 2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che il Sig. G. «*in data 31.12.2018 ha aderito tramite Vocal Order ad una promo che prevedeva uno sconto complessivo di € 24,50; detto sconto è stato correttamente applicato e lo è tuttora. Infatti, come si evince da varie fatture che si producono, lo sconto è correttamente applicato direttamente sul costo del pacchetto anziché come riduzione: ad esempio, SKY TV + CINEMA + SPORT in fattura è indicato a € 45,79 anziché € 63,89 (quindi con 18.10 € in meno) mentre i rimanenti €6.40 impattano sul servizio HD 4K, oggetto anche di promozione per ulteriori 3,50€ fino a novembre 2024. La promozione alla quale il sig. G. aveva aderito non faceva riferimento ad un prezzo finale “per sempre” ma ad uno sconto; il prezzo iniziale è quindi variato a causa dei vari aumenti (sport e calcio ad esempio) di cui il cliente è stato informato con relativa comunicazione sulle fatture che riceve via mail*».

La Società ha quindi concluso che «*la richiesta dell'istante è priva di fondamento*».

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Dalle risultanze istruttorie, con particolare riguardo al *Vocal Order* in atti, è emerso che l'utente, in data 31/12/2018, ha prestato il proprio consenso a seguito della seguente informazione resa dall'operatrice telefonica: “*Aderendo a questa offerta le viene abilitato uno sconto di € 24,50 sul prezzo non oggetto di promozione di Sky Tv, Sky Cinema, Sky Sport, Sky HD attualmente pari a 59,40 al mese per tutta la durata del suo abbonamento*”.

Orbene, tale formulazione conferma la ricostruzione dell'operatore che nelle proprie memorie ha circoscritto l'ambito promozionale esclusivamente alla scontistica, rimanendo dunque nella facoltà di Sky Italia S.r.l. disporre l'aumento del prezzo di listino del pacchetto prescelto “*non oggetto di promozione*”, in virtù della disciplina dello *ius variandi*. Se infatti, alla data dell'adesione (come si desume dall'espressione “*attualmente*”) il prezzo di Sky Tv, Sky Cinema, Sky Sport, Sky HD era pari ad euro 59,40, nulla esclude che lo stesso potesse poi variare, proprio perché “*non oggetto di promozione*”.

Del resto, nella locandina dell'offerta commerciale in questione, depositata dall'istante, si legge: “*Vi informiamo che Sky sta per lanciare un'offerta dedicata al personale della Polizia di Stato -Sky, sul digitale terrestre: Tutto Sky a 24,90 euro/mese senza costi di attivazione, con sconto dedicato per sempre*”; ed anche nei box riepilogativi dei costi è scritto a chiare lettere: “*sconto fisso per sempre*”. Quindi, se ancora vi fossero dubbi interpretativi riguardo il *VO*, risulta chiaro, da quanto precede, che la promozione “*per sempre*”, fosse riferita esclusivamente allo sconto e non può intendersi estesa al costo complessivo mensile dell'intero pacchetto.

Si osserva, infine, che nella fattura n. 651822xxx del 1° aprile 2024, depositata dall'istante medesimo, è presente, alla pagina 4 di 4, l'informativa in ordine alle variazioni contrattuali del pacchetto Sky Sport, in osservanza alle disposizioni delle Condizioni Generali dell'Abbonamento Residenziale richiamate dal Sig. G. in replica alle memorie dell'operatore.

In virtù di tutto quanto sopra esposto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente G.A. nei confronti di Sky Italia S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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 alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 aprile 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto  
deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella