

DELIBERA N. 60/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.I.D.R./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/810310/2026)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 luglio 2026;

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*”;

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;

VISTA l’istanza dell’utente D.R.R.I. del 3 febbraio 2026;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL con codice cliente n. 4495xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«l'operatore ha comunicato nella fattura di ottobre una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (in vigore da dicembre) in assenza di alcun giustificato motivo che, in base alla vigente normativa e giurisprudenza (con particolare riferimento alla sentenza del Consiglio di Stato N. 1529 del 2/3/2020), deve essere invece basata su ragioni specifiche, concrete, verificabili, oggettive e connesse alla gestione di sopravvenienze rilevanti»;*

b. in particolare, l'utente ha rilevato che la motivazione indicata, ovvero *“per continuare a migliorare e offrirti un servizio sempre all'avanguardia” «è autoreferenziale e priva di alcuna concreta valenza» e che «l'importo richiesto è stato aggiornato con la fattura pagata a gennaio»;*

c. l'istante ha altresì replicato alle memorie dell'operatore che *«la convenuta NON ha dimostrato che sussista alcun contratto SOTTOSCRITTO E/O ACCETTATO dall'istante in cui ciò sia disciplinato»* ed inoltre *«NON esiste alcun articolo 14 nelle Condizioni Generali di Abbonamento SKY in vigore per gli utenti contrattualizzati precedentemente al 3/2/2021»*, viceversa *«nelle “Condizioni Generali di Abbonamento SKY” di cui al punto precedente, peraltro, esiste invece l'articolo 9, denominato “Variazione delle Condizioni Generali” in cui è prevista la facoltà dello “Jus variandi” in presenza di “giustificati motivi” di cui viene fatta un'elencazione esemplificativa specificando che “non ha carattere tassativo”; ciò non esonera ovviamente la convenuta dallo specificare le motivazioni di dettaglio sulla cui base intende esercitare lo “jus variandi”. Nella fattura N. 254450xxx emessa in data 1/10/2025, in cui venne effettuata la comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali, è semplicemente indicato che la motivazione è “Per continuare a migliorare e offrirti un servizio sempre all'avanguardia”, motivazione del tutto generica, indeterminata e priva di riscontri oggettivi e, pertanto, inidonea a legittimare l'esercizio dello “jus variandi”, come già evidenziato in fase di reclamo».*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«la restituzione dell'incremento applicato nelle fatture di dicembre e gennaio»;*
- ii. *«il ripristino delle condizioni economiche originarie, annullando l'abusiva modifica unilaterale delle condizioni contrattuali».*

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha rappresentato che la modifica del costo del servizio Multiscreen/Multiscreen di Sky Q Plus con decorrenza 1° dicembre 2025,

contestata dall'utente, *«è stata regolarmente comunicata nella fattura di ottobre 2025, in conformità a quanto previsto dalla Clausola 14 delle Condizioni Generali di Abbonamento»*, dichiarandosi comunque disponibile a risolvere in via conciliativa la controversia.

In seguito, a fronte di espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, la Società ha esposto nel dettaglio, con diritto di riservatezza, il “giustificato motivo” posto a fondamento dell'aumento del canone applicato al rapporto di cui si discute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. non possono trovare accoglimento alla luce delle Condizioni Generali di Contratto che trovano applicazione nel caso di specie.

In particolare, atteso che in esito all'istruttoria condotta, le Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto contrattuale di cui si discute sono quelle depositate dall'utente nel fascicolo, *“in vigore per gli utenti contrattualizzati precedentemente al 3/2/2021”*, l'articolo 9 recita *“Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali di Abbonamento previa comunicazione scritta all'Abbonato o, se consentito dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa in presenza di giustificati motivi quali: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo”*. Orbene, la giustificazione addotta dalla Società in ordine all'incremento del prezzo, fornita in modo sintetico nella fattura e più dettagliato a fronte della richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, è da ritenersi in linea con la previsione contrattuale, in quanto trattasi di una ragione oggettiva che incide sui costi dell'azienda e, più precisamente, sui costi di fornitura del servizio.

Peraltro, fermo restando il rispetto dell'obbligo di riservatezza sulle informazioni commerciali societarie, si osserva che l'aumento del costo degli apparati e delle infrastrutture inevitabilmente ricade su tutti i soggetti che usufruiscono dei servizi; inoltre, la prescrizione contrattuale, ai fini della legittimità dell'incremento dei costi, richiede la presenza di un giustificato motivo, ma non impone che lo stesso venga formalmente dettagliato in fase di comunicazione di variazione contrattuale.

Sotto diverso profilo, deve evidenziarsi che la giurisprudenza citata dalla parte istante ed in particolare la sentenza del Consiglio di Stato N. 1529 del 2/3/2020 non trova diretta applicazione ai servizi di media audiovisivi in quanto relativa all'applicazione dello *ius variandi* previsto dall'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Alla luce delle considerazioni che precedono, la comunicazione di variazione dei prezzi contenuta nella fattura n. 254550xxx del 1/10/2025 deve ritenersi valida ed efficace nei confronti dell'istante le cui doglianze, pertanto, non possono essere accolte.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 D.R.R.I. 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, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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