

DETERMINA DIRETTORIALE 24/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/694284/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.I.D.R. -
Sky Italia s.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente R.I.D.R., del 26/07/2024 acquisita con protocollo n. 0207032 del 26/07/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, cliente della società convenuta SKY ITALIA SRL con codice cliente n. 21575xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel reclamo inviato a Sky Italia s.r.l. in data 6/02/2024 l'utente ha rappresentato che «con fattura n. 255111xxx del 1/10 u.s. veniva preannunciato un incremento delle condizioni di prezzo del servizio "Sky HD 4K" pari ad euro 3,50 mensili con la specifica indicazione, contenuta nella medesima fattura della facoltà, di "disattivare il servizio senza aver costi né spese"; tuttavia, «con fattura numero 256192xxx dell'1/12 u.s. l'importo totale mensile addebitato veniva incrementato di euro 3,50 con specifico riferimento alla voce "Sky Q Plus" che passava da euro 16,30 ad euro 19,80»; b. in relazione a tanto l'istante ha evidenziato che «lo ius variandi è disciplinato dall'art. 9 ("Variazioni delle Condizioni Generali") delle "Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky" che specifica che Sky potrà aggiornare i corrispettivi previa comunicazione scritta in presenza di giustificati motivi; è evidente che il preavviso di modifica contrattuale di ottobre relativo ad uno specifico servizio non può poi essere riferito ad una differente voce di costo e, quindi, l'incremento di dicembre è da considerare inottemperante alle disposizioni contrattuali richiamate. Ciò, peraltro, è confermato dal documento "Riepilogo delle Condizioni Generali dell'abbonamento Sky TV" presente sul vostro sito dove, al paragrafo "Abbonamento", è riportato l'elenco dei "principali pacchetti e servizi a pagamento" in cui "Sky HD 4K" e "Sky Q Plus" sono descritti

separatamente»; c. inoltre, l'utente ha altresì addotto che «nella fattura dell'1/12 u.s. A) non è rispettata la modalità dello ius variandi prescritta da Agcom che prevede un avviso separato con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO" in quanto in fattura è presente un paragrafo intitolato solo: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE" che rimanda ad una comunicazione in un'altra pagina e né il testo di questa né di quella di rimando (ma solo il titolo della prima) presentano i "caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti" quale forma obbligatoriamente prevista; B) i supposti "giustificati motivi" sono riportati in modo del tutto generico, a differenza di quanto previsto dalla normativa vigente e confermato dal Consiglio di Stato che ha esemplarmente evidenziato che l'operatore è obbligato ad indicare le ragioni OGGETTIVE CONNESSE NORMALMENTE ALLA GESTIONE DI SOPRAVVIVENENZE RILEVANTI che giustificano in un modo OGGETTIVO, lo ius variandi, condizioni affatto rispettate nella generica comunicazione dell'1/12 u.s.»; d. nel reclamo inviato all'operatore in data 10/5/24 il Sig. R.I. ha poi precisato che la scontistica applicata da Sky Italia S.r.l., in esito al reclamo del 6/02/2024 (consistente nello «storno pari ad euro 10,50 e l'applicazione di uno sconto di euro 5,00 per 18 mesi, scadente il 7/8/2025»), non risulta comunque soddisfacente, atteso che le modalità con cui l'operatore ha applicato i predetti aumenti di prezzo restano illegittime, pertanto ha chiesto che «il costo del servizio dovrà strutturalmente ed a tempo indeterminato (e ciò dovrà risultare in fattura) riportato quantomeno ad euro 16,30»; e. l'istante, sulla base delle considerazioni che precedono, ha quindi chiesto «1) il completamento del rimborso degli euro 10,50 indebitamente percepiti sulle fatture di dicembre, gennaio e febbraio per la parte residua pari ad euro 6,53; 2) il ripristino strutturale del costo del servizio "Sky Q Plus" quantomeno ad euro 16,30»; f. in data 7 luglio 2004 l'utente ha inviato un altro reclamo a Sky Italia S.r.l. avente ad oggetto la contestazione di ulteriori importi fatturati in aumento rispetto al prezzo pattuito (oggetto di conciliazione SMA/711100/2024); g. in particolare, nel citato reclamo l'istante ha contestato l'aumento delle condizioni di prezzo dei pacchetti "Sky Calcio" e "Sky Sport", rispettivamente di euro 2,99 ed euro 7,99 (per complessivi euro 10,98), comunicato nella fattura n. 2516956xxx del 1/04/2024; h. con fattura n. 252781xxx del 1/06/2024, infatti, l'importo totale mensile addebitato è stato incrementato di euro 10,98 con riferimento alla voce "Sky TV+sport+calcio" che passava da euro 54,90 ad euro 65,88; i. anche questa contestazione verte sulla comunicazione pervenuta nella fattura n. 2516956xxx del 1/04/2024, asseritamente non conforme, formalmente e sostanzialmente, alle prescrizioni vigenti in tema di ius variandi; j. in particolare, la contestata comunicazione non è preceduta dall'intestazione "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO", bensì dalla sola dicitura "COMUNICAZIONE IMPORTANTE", insufficiente ad attenzionare l'utente sul fatto che trattasi di modifica delle condizioni contrattuali ed inoltre la modifica unilaterale risulta operata in assenza dei "giustificati motivi", previsti dalla normativa vigente e dalle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, facendo esplicito richiamo alla sentenza del Consiglio di Stato n. 1529 del 2/3/2020. k. il Sig. R.I., in replica alle memorie integrative depositate dall'operatore in data 14/02/2025, relativamente al richiamo operato da Sky Italia s.r.l. della sentenza del Consiglio di Stato n.4403 del 17.05.2024, ha osservato che la Società si è limitata ad estrapolare dalla richiamata sentenza «alcune righe a suo esclusivo beneficio»; l. il ricorrente, sempre in replica, ha invece ribadito la piena assoggettabilità dell'operatore convenuto alle disposizioni di cui ai reclami citati invocando, in contraddittorio, una valutazione dell'Autorità adita al riguardo; m. nel merito, l'istante ha altresì evidenziato che sebbene Sky Italia s.r.l., in memoria integrativa, abbia dichiarato di non potersi qualificare "operatore di comunicazioni elettroniche", ha però partecipato al procedimento di consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (delibera 307/23/CONS); n. infine, l'utente ha sottolineato che le stesse Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky prevedono ed impongono che la "Variazione delle Condizioni Generali" possa avvenire a fronte di giustificati motivi. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «rimborso di € 6,53 a saldo dell'importo oggetto di ristoro riconosciuto dall'operatore a fronte del reclamo»; ii. «annullamento della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali con ripristino di quelle precedenti»; iii. «restituire l'importo di euro 10,98 relativo al maggior costo applicato nella fattura di giugno»; iv. «non applicare nelle fatture successive alcun aumento contrattuale che non sia intemperante alle condizioni ut supra riportate»; v. in riferimento ai motivi aggiunti di cui al procedimento di conciliazione 711100/24, il ripristino delle condizioni contrattuali ex ante, con contestuale annullamento della variazione delle condizioni contrattuali e conseguente «emissione di note di credito a partire dalla mensilità di giugno 2024 per euro 10,98 mensili e conseguente rimborso di tali importi».

Sky Italia s.r.l., nelle proprie memorie, ha preliminarmente richiamato l'articolo 14 delle Condizioni Generali di abbonamento secondo cui «Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, motivi connessi con l'incremento dei costi relativi ai contenuti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei Servizi Sky, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. In tal caso, per i Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, Sky provvede tempestivamente a informarti mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta contenente l'indicazione del giustificato motivo della/e variazione/i, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge; per i Servizi Sky fruibili via open internet, Sky provvede tempestivamente a informarti con una delle modalità indicate nell'art. 24. Entro tale termine, avrai diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disabilitazione del Servizio Sky (inclusi gli eventuali importi previsti al precedente art. 13, lett. (b) con le modalità previste dall'art. 12.4). In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti». La Società, nel merito, ha addotto che «con la fattura di ottobre 2023, contrariamente a quanto afferma l'istante, SKY ha quindi agito conformemente alle suddette Condizioni, informando l'utente della possibilità di recedere dal servizio senza costi o spese. Nessun recesso è intervenuto da parte del Sig. R. e per di più, in ottica meramente commerciale, è stato concesso un ulteriore sconto, seppur limitato a 18 mesi di durata». L'operatore, in data 07/02/2024, ha riscontrato il reclamo dell'utente e gli ha comunicato di aver provveduto ad effettuare uno sconto di €10,50 di cui avrebbe avuto evidenza sulla successiva fattura utile; inoltre, lo ha informato di aver attivato uno sconto di € 5,00 sulla rata mensile dell'abbonamento per 18 mesi, sconto che sarebbe venuto a scadenza il 7/8/2025. In virtù di quanto sopra esposto, Sky Italia s.r.l. ha infine concluso che «non vi è stato, quindi, alcun illegittimo aumento o fatturazione errata», precisando altresì che la memoria depositata «non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale». Riguardo la contestazione dell'istante relativa all'aumento dei pacchetti Sport e Calcio, avvenuto nel mese di giugno 2024, facendo seguito alla comunicazione di aprile 2024, con memoria depositata il 14/02/2025, l'operatore ha preliminarmente evidenziato che «né la normativa richiamata dal sig. R., né la giurisprudenza citata sono applicabili nel caso di specie; SKY, infatti, non è qualificabile come fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche» e, a tal proposito ha richiamato la giurisprudenza del Consiglio di Stato che con la sentenza n.4403 del 17.05.2024. In relazione a tanto la Società ha concluso che «la comunicazione effettuata da SKY in relazione agli aumenti dei pacchetti Sport e Calcio appare assolutamente in linea con i requisiti richiesti anche dalla normativa a tutela dei consumatori; come si osserva dalla fattura di aprile 2024, una intera pagina è dedicata alla spiegazione di quali sono gli incrementi degli eventi sportivi offerti in visione, incrementi che giustificano gli aumenti anch'essi comunicati. Vi è infine espressa anche la possibilità per l'utente di recedere dai pacchetti in corso di aumento senza incorrere in spese aggiuntive, nei successivi due mesi dalla comunicazione». In considerazione di quanto sopra rappresentato, pertanto, Sky Italia s.r.l. ha addotto che anche le richieste dell'istante riferite agli aumenti applicati a far data dal mese di giugno 2024 non meritano accoglimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. In via preliminare si richiama che, ai sensi dell'art. 40, comma 2 del TUSMA, l'Autorità è competente a dirimere le controversie, mediante procedure che consentono una equa e tempestiva risoluzione delle controversie inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti stipulati prevedendo altresì, in caso di disservizio, un sistema di indennizzo. In virtù della considerazione che precede, ritenuto legittimo e conveniente dirimere la controversia in virtù della disciplina negoziale convenuta tra le parti, il Responsabile del procedimento, a titolo di integrazione istruttoria, ha ritenuto di acquisire le Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky che regolano il rapporto dedotto in controversia. All'uopo giova premettere che l'istante aveva aderito al servizio di pay-tv nel 1993, quando era erogato dalla società Telepiù S.p.A., e nell'agosto 2003 è poi divenuto cliente di Sky Italia s.r.l., nata nel luglio 2003 a seguito della fusione tra TELE+ Digitale e Stream TV.

Orbene, in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, la Società convenuta ha depositato le “Condizioni Generali Residenziale Satellite (valide dal 28 Giugno 2003)”;

l’utente, tuttavia, ne ha contestato il deposito, perché in ritardo rispetto al termine assegnato dal Responsabile del procedimento, ed anche «l’autenticità in quanto il documento depositato è privo di alcuna firma né conferma di accettazione da parte dello stesso». Questi, a titolo di integrazione istruttoria, ha invece depositato le «Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale SKY presenti sul sito della convenuta applicabili “Per adesioni fino al 03/02/2021”»; tuttavia, l’operatore ne ha confutato l’applicabilità al caso di specie, adducendo che «se il sig. R. è divenuto cliente SKY nel 15.08.2003 (in quanto prima cliente Tele+) le Condizioni applicabili al suo contratto sono evidentemente precedenti a quelle dal medesimo prodotte». In relazione alle posizioni sopra rappresentate, atteso che Sky Italia s.r.l. non ha dimostrato di aver comunicato al proprio cliente le “Condizioni Generali Residenziale Satellite (valide dal 28 Giugno 2003)” all’atto del passaggio da Telepiù S.p.A. a Sky Italia s.r.l. e quindi non risulta provato che il Sig. R.I. le conoscesse e le avesse espressamente approvate, in virtù del criterio del favor utentis, deve ritenersi che le convenzioni pattizie applicabili al rapporto negoziale dedotto in controversia sono le “Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale SKY presenti sul sito della convenuta applicabili per adesioni fino al 03/02/2021”, presenti nell’area personale dell’utente e invocate dallo stesso nelle proprie memorie. Nel merito, posto che l’utente contesta la validità e l’efficacia, sotto il profilo formale e sostanziale, delle comunicazioni di modifica delle condizioni economiche afferenti ai pacchetti oggetto di contratto, sia quella del 1/10/2023 che quella del 1/04/2024, in questa sede si vuole dunque analizzare la doglianza dell’utente alla luce delle “Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale SKY presenti sul sito della convenuta applicabili per adesioni fino al 03/02/2021”. L’articolo 9 delle richiamate CGC, rubricato “Variazioni delle Condizioni Generali” testualmente 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». Tenuto conto che tra le contestazioni che il Sig. R.I. muove nei confronti dell’operatore vi è anche l’avvenuto incremento delle condizioni economiche in assenza dei “giustificati motivi”, si osserva che nel caso di specie Sky Italia s.r.l. non ha addotto, per l’aumento del 2023, alcuna difesa al riguardo. In particolare, la Società convenuta non ha giustificato i motivi dell’aumento intervenuto in ottobre 2023, né nelle comunicazioni inviate all’utente (fattura n. 255111xxx del 1/10/2023), né nelle proprie memorie. Si aggiunga l’evidenza che la comunicazione riguardo l’incremento del prezzo contenuta nella fattura n. 255111xxx del 1/10/2023 fosse riferita al servizio “Sky HD 4K”, mentre l’incremento di prezzo è stato poi applicato, a far data dalla fattura dell’1/12/23, in riferimento al servizio “Sky Q Plus”: se l’aumento del costo di un servizio fosse giustificato da un valido motivo non ci sarebbe stata ragione di incrementare il prezzo di un servizio diverso. Si aggiunga che nella suddetta comunicazione manca l’indicazione, invece presente nella fattura dell’aprile 2024, del termine per recedere dal contratto. Non si ritiene di accogliere analoga richiesta per la comunicazione di aprile 2024 che contiene sia l’indicazione dei nuovi contenuti di offerta, come da memoria difensiva (la società dichiara che "come si osserva dalla fattura di aprile 2024, una intera pagina è dedicata alla spiegazione di quali sono gli incrementi degli eventi sportivi offerti in visione, incrementi che giustificano gli aumenti anch’essi comunicati"), che i termini per il recesso. Alla luce delle pattuizioni negoziali richiamate, dunque, la comunicazione di variazione del prezzo, contenuta nella fattura n. 255111xxx del 1/10/2023, non può essere ritenuta efficace nei confronti dell’istante, pertanto devono ritenersi applicabili al rapporto dedotto in controversia le condizioni economiche previgenti all’aumento di prezzo indebitamente applicato, a far data dal 1/12/2023, con l’obbligo per l’operatore di rimborsare gli importi addebitati in eccedenza, al netto degli sconti e dei rimborsi eventualmente già operati e corrisposti.

DETERMINA

- Sky Italia s.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell’istanza del 26/07/2024, è tenuta a applicare al rapporto dedotto in controversia le condizioni economiche previgenti all’aumento di prezzo indebitamente applicato, a far data dal 1/12/2023 con riferimento al servizio “Sky HD 4K”, nonché a rimborsare in favore dell’utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell’istanza, gli importi addebitati in eccedenza, al netto degli sconti e dei rimborsi già operati e corrisposti.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella