

DETERMINA Fascicolo n. GU14/744176/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX
XXXXX - STARLINK INTERNET SERVICES LTD**

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 operatori", 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 01/04/2025 acquisita con protocollo n. 0083953 del 01/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 1° aprile 2025, il sig. XXX XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Starlink Internet Services LTD (d'ora in poi, anche soltanto Starlink od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. Il 20 luglio 2023, sottoscriveva l'abbonamento Starlink Residenziale al costo di 50EUR/mese, divenuti poi 40EUR/mese. L'8 agosto 2023, segnalato il malfunzionamento del router, gli veniva, in un primo momento, comunicata la spedizione di un nuovo router "a costo zero", senza nemmeno approfondire la problematica. Tuttavia, per tutto il mese di agosto e per metà di quello di settembre 2023, nessun nuovo router gli veniva consegnato. Successivamente, gli veniva comunicata la spedizione di un nuovo intero kit (KITKITXXXXX), che veniva associato alla linea di servizio esistente, sulla quale c'era anche il kit originario (KITXXXXX). Nessuna e-mail riceveva da Starlink per informarlo di un termine entro il quale avrebbe dovuto restituire quest'ultimo, né lui si preoccupava di fare, al riguardo, alcuna richiesta, stante la chiarezza del messaggio ricevuto l'8 agosto 2023 con l'utilizzo dell'espressione "a costo zero". Dopo aver ricevuto il

nuovo kit, provava ad invertire i cavi dei due kit (quelli che collegano il router alla parabola) che risultavano, entrambi, operativi. Successivamente, poiché il cavo inizialmente guasto, ma che per un certo periodo di tempo aveva funzionato sul nuovo kit, smetteva definitivamente di funzionare, provvedeva ad ordinarne uno nuovo a proprie spese (XXXXXXXXXXXXXXXXXX). Da settembre 2023, procedeva con l'utilizzo di entrambi i kit sotto la stessa linea di servizio. Dopo 2 anni, il 24 febbraio 2025, l'Operatore divideva i due kit su due linee di servizio da € 40,00 ciascuna (che puntano allo stesso indirizzo!), gli addebitava il prezzo di un KIT di € 249,00 per poi annullare la fattura subito dopo l'apertura dell'istanza su ConciliaWeb. Dopo avere sottolineato come l'operato di Starlink sia inaccettabile, l'Istante ha precisato l'importanza che entrambi i kit siano operativi. Dal 2023, stanti le dimensioni della casa padronale in una corte di campagna, essi vengono utilizzati congiuntamente e le pertinenti parabole sono ormai montate fisse sul tetto della stessa. Egli ha altresì ribadito che Starlink non ha mai chiarito che il primo kit avrebbe dovuto essere restituito e neppure lo ha mai disattivato dalla rete, lasciando pertanto intendere che l'utilizzo dello stesso fosse concesso. Con nota acquisita al fascicolo nella stessa data di presentazione dell'istanza (1° aprile 2025), l'Istante ha precisato che: il 5 marzo 2025, il servizio sulla linea aggiuntiva creata da Starlink per il KITXXXXXX è terminato per evitare un doppio addebito del servizio per lo stesso indirizzo; il 17 marzo 2025, il Corecom Lombardia ha emesso un provvedimento temporaneo (GU5/738290/2025) di riattivazione del menzionato kit; l'Operatore con nota dell'8 agosto 2023, ha comunicato che avrebbe creato un nuovo ordine "a costo zero per me", come risulta anche dalla fattura INV-ITA-XXX-XXX-XXX, con cui il nuovo KITXXXXXX è stato effettivamente contabilizzato ad € 0,00; nelle diverse bollette mensili dell'abbonamento, entrambi i kit (KITXXXXXX e KITXXXXXX) sono sempre stati fatturati sulla stessa linea di servizio fino alla fattura INV-ITA-XXX-XXX-XXX compresa. Sempre in data 1° aprile 2025, al fine di meglio esplicitare i fatti contestati, l'Utente ha depositato un atto già presentato in sede di procedimento di urgenza (GU5/7382/90/2025), esplicitando che: Starlink fornisce i propri servizi senza stipulare contratti, ma esclusivamente in base alle richieste di attivazione inoltrate dai clienti, tramite l'Applicazione o sito; il 20 luglio 2023, effettuato l'ordine "XXXXXXXXXXXXXXXX" di un apparato Starlink, sul sito del gestore, è stato creato l'account con codice identificativo XXX-XXX-XXX-XXX. Starlink ha spedito l'ordine il 21 luglio 2023 ed il successivo 29 luglio, il KITXXXXXX ricevuto è stato assemblato e connesso ad internet; l'8 agosto 2023, dopo aver segnalato al servizio clienti un malfunzionamento dell'apparato, l'Operatore ha comunicato che avrebbe creato fin da subito un nuovo ordine a costo zero senza fare alcun riferimento al reso del precedente apparato e lasciando intendere con il termine "a costo zero" che non ci sarebbero stati addebiti od obblighi ulteriori a carico dell'Utente; il nuovo KITXXXXXX, spedito dall'Operatore il 15 settembre 2023, è stato assemblato e connesso ad internet. Nel provare ad utilizzare il nuovo cavo sul vecchio KITXXXXXX, quest'ultimo ha ripreso a funzionare regolarmente, e, invertendo i cavi dei due kit, entrambi risultavano funzionanti. Ciò dimostra che il problema iniziale non era dovuto al router o alla parabola, ma esclusivamente al cavo difettoso. Tuttavia, al momento della segnalazione, il servizio clienti ha predisposto la sostituzione dell'intero kit senza approfondire la reale causa del malfunzionamento; il cavo non funzionante sul KITXXXXXX è stato utilizzato efficacemente sull'altro KITXXXXXX, fino a giugno 2024, quando ha cessato definitivamente di funzionare, tanto da doverne ordinare uno nuovo, al costo di € 135, ed entrambi i kit sono tornati attivi; Starlink ha associato il nuovo KITXXXXXX (ID XXXX) alla stessa linea di servizio (XXX-XXX-XXX-XXX), creata ed associata all'account in fase di generazione dello stesso, in data 20 luglio 2023, con riferimento al KITXXXXXX (ID XXXX), ed abbinata all'indirizzo Str. XXXX XXXX n. X - XXXXX XXXXXXX XXXXXXX (XX); dopo 2 anni di continuo utilizzo di entrambi i kit, congiuntamente, sotto la stessa linea di servizio (XXX-XXX-XXX-XXX), Starlink ha deciso di creare sull'account un nuovo abbonamento per un nuova linea (XXX-XXX-XXX-XXX), che va a coprire lo stesso indirizzo già servito da quella per prima menzionata. Questa operazione, effettuata da Starlink senza alcun preavviso, ha generato una doppia fatturazione per lo stesso indirizzo di servizio, presso il quale sono collocate entrambe le parabole, utilizzate congiuntamente. In sostanza, esistono due linee di servizio per lo stesso indirizzo, cui corrispondono due abbonamenti: l'abbonamento XXX-XXX-XXX-XXX, da sempre riferito ad entrambi i dispositivi, che, attualmente, ricomprende soltanto il KITXXXXXX; l'abbonamento XXX-XXX-XXX-XXX, creato da Starlink in data 24 febbraio 2025, cui è stato associato il KITXXXXXX. Il servizio relativo a quest'ultimo "è ovviamente sospeso" per evitare una doppia fatturazione. In data 9 giugno 2025 e 18 giugno 2025, l'Istante ha depositato, rispettivamente, una nota integrativa e la replica alla memoria tardiva di controparte. Entrambi gli atti devono considerarsi irricevibili, essendo stati depositati al di là dei termini previsti dall'art. 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, di seguito, anche soltanto Regolamento di procedura); pertanto,

essi non potranno essere esaminati e valutati ai fini del presente procedimento. Ciò premesso l'istante richiede che i due KIT tornino sotto un'unica linea di servizio e che entrambi i KIT siano operativi. Richiede, altresì, indennizzo di €7,5/giorno dal 05/03/2025, data di sospensione del servizio senza preavviso sul kit KITXXXXXX fino a riattivazione.

La memoria difensiva depositata da Starlink in data 18 giugno 2025 deve considerarsi irricevibile, in quanto versata in atti ben oltre il termine (16 maggio 2025) in cui l'Operatore avrebbe dovuto provvedervi ai sensi e per gli effetti dell'art. 16 del citato Regolamento di procedura. L'atto difensivo non potrà, pertanto, essere utilizzato nell'ambito del presente procedimento.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di non poter accogliere l'istanza. Giova, innanzitutto, premettere che il contratto oggetto della presente istanza – come consentito dagli usi – si è concluso con la pratica del Point&Click sul sito di Starlink, con la conseguente accettazione da parte dell'istante delle condizioni contrattuali predisposte dall'operatore. L'Operatore, come documentato, ha poi provveduto a confermare la conclusione del contratto mediante invio della relativa comunicazione ("Ordine confermato. Il team Starlink sta preparando la spedizione del tuo ordine. Il tuo Starlink Kit arriverà con tutto ciò di cui hai bisogno per connetterti, inclusi la tua antenna Starlink, il router wifi, i cavi e la base. Riceverai un'altra e-mail quando il tuo ordine verrà spedito, solitamente entro 2 settimane"). Ai sensi dell'art. 1341, comma 1, c.c. le condizioni generali del contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci, se al momento della conclusione del contratto questi avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. Ora, dalla lettura del paragrafo 3 dei "Termini di servizio" di Starlink, relativo alla "Installazione del kit Starlink", si evince una sorta di divieto generale di apportare modifiche al dispositivo o di utilizzare quest'ultimo in modalità non approvate da Starlink. Nel caso in esame, è emerso che l'Utente, constatato il malfunzionamento e ricevuto un nuovo Kit dall'Operatore, anziché premurarsi di restituire il kit difettoso (non appena acquisito quello sostitutivo), non solo ha provveduto a trattenerlo, ma, attraverso alcune operazioni (inversione dei cavi dei due kit; utilizzo di un cavo dissociato da entrambi i kit, sia pure acquistato sul sito dell'Operatore) non autorizzate da Starlink, è riuscito a farlo funzionare nuovamente ed a utilizzarlo unitamente al nuovo, potendo dunque fruire di un duplice servizio ma continuando a pagarne soltanto uno. In base al dovere di buona fede nell'esecuzione del contratto (art. 1375 c.c.), l'istante, non aveva alcun titolo a trattenere i due kit: ricevuto il nuovo, avrebbe dovuto restituire il precedente, oppure, se quest'ultimo aveva ripreso a funzionare, rendere il nuovo kit. Non può quindi accogliersi la richiesta dell'istante di trattenere entrambi i Kit e, conseguentemente, la richiesta che i due Kit tornino sotto un'unica linea di servizio. Del pari, in mancanza della restituzione, appare legittima la sospensione del servizio considerato anche che, per vero, stando alle affermazioni dello stesso Istante, la sospensione occorsa è stata disposta da Starlink per far cessare il doppio addebito contestato dall'Utente.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXXX XXXX, del 01/04/2025, per i motivi di cui in premessa.

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
ROBERTO SAINI