

DELIBERA 023/2025/CRL/UD del 31/10/2025
L. Mxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/737098/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di L. Mxxx del 27/02/2025 acquisita con protocollo n. 0051289 del 27/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 05 febbraio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/73xx19/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 24 febbraio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 27 febbraio 2025, istanza di definizione GU14/73xx98/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "Da Ottobre 2024 l'istante ha segnalato disservizi con la linea dati SKY attraverso il 170 ma non si è mai riusciti a risolvere assolutamente nulla con impossibilità anche di utilizzo smart tv funzionante con la connessione e sistema allarme in casa. Improvvisamente, per gravare ancora più sull'istante, a metà dicembre viene completamente sospeso il servizio proprio nel periodo di Natale. Contattato subito il servizio clienti, dapprima rispondono che ci sono dei disservizi ma dopo alcuni giorni, all'ennesimo richiamo al 170 comunicano che il servizio è sospeso per morosità. Cosa assurda avendo il RID e non avendo ricevuto alcuna comunicazione in merito. Visionando gli estratti conti ci si accorge che il servizio TV era regolarmente attivo il rid, mentre per il servizio dati no. L'operatore SKY non è riuscito in alcun modo ad aiutare l'istante e per tale motivo, il signor Mascagna invia subito pec di disdetta. Secondo la delibera AGCOM n. 73/08/CSP, ad esempio, l'operatore deve dare almeno un preavviso prima di sospendere un servizio per morosità, e deve farlo attraverso modalità chiare e trasparenti, generalmente via posta, email o SMS. Se un operatore sospende il servizio senza aver dato un adeguato preavviso, questo può risultare in una violazione dei diritti del consumatore. e, si precisa che Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR. "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo ". Conformi: Agcom Delibera n 6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Si richiede chiusura contratto con totale chiusura della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"; b) "Si richiede indennizzo per disservizi per € 200.00; c) Si richiede indennizzo per sospensione servizio senza preavviso per € 250.00; d) "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00". L'istante ha quantificato le richieste in € 750. Il ricorrente ha depositato la memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS), nella quale ha dichiarato: "Si fa presente che nessuna email di preavviso sospensione ha ricevuto l'istante".

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi – Now TV), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...Con la presente memoria Sky Italia srl intende fornire i propri chiarimenti in merito alla propria posizione per quel che concerne la controversia in oggetto e replicare alle singole richieste avanzate dall'istante. L'istante dichiara di aver segnalato disservizi tecnici da ottobre 2024. Sui nostri sistemi non sono presenti reclami e/o segnalazioni fino al 02/01/2025 (data in cui ha chiesto la cessazione del contratto avvenuta poi il 31/01/2025), si fa presente che nel fascicolo documentale l'istante non ha fornito documentazione attestante i reclami menzionati. In data 27/12/2024 il contratto Sky Wifi è stato sospeso a causa di mancati pagamenti. L'ultimo pagamento risale a settembre 2024 ed ha competenza agosto, fattura scaduta il 31 agosto. Il 31/01/2025 il contratto è stato cessato. La contestazione avanzata dall'istante, di mancato preavviso da parte del gestore, non può trovare accoglimento in quanto sono presenti diverse comunicazioni inviate all'istante e riferite ai mancati pagamenti: Il primo insoluto aveva scadenza 30/09/2024 e abbiamo evidenza delle comunicazioni da noi inviate in data 6/11/2024 h 18.50 in formato mail, in data 7/11/2024 h 18.41 in formato mail e in data 11/12/2024 h 20.51 in formato mail all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxx.com." Omissis ... È presente, inoltre, un'ulteriore comunicazione inviata al cliente, in formato SMS in data 03/12/2024 h 18.57 Omissis ... In data 20/12/2024 h 15.38 risulta infine un contatto effettuato dal nostro servizio clienti verso l'istante, sempre con lo scopo di sollecitare i pagamenti mancanti. Oltre a 2 e-mail inviate in data 14/01/2025 e 12/02/2025 Omissis ... Anche sulla componente TV erano presenti insoluti riferiti alle mensilità di settembre e ottobre 2024, che il cliente ha saldato presso ricevitoria SISAL il 15/11/2024 Omissis ... Per i quali ha ricevuto informazioni il 03/09/2024 con sms e il 17/09/2024 con e-mail Omissis ... A fronte di quanto sopra descritto, Sky ritiene che nessuna responsabilità sia imputabile alla stessa e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate nei propri riguardi dall'istante."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. La richiesta di cui al punto a) - "Si richiede chiusura contratto con totale chiusura della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione" - non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi

previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Inoltre, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per cessata materia del contendere, in quanto il contratto, così come affermato dalla società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi-Now TV) e non contestato dal ricorrente, è cessato in data 31 gennaio 2025, ovvero prima della presentazione delle istanze UG (presentata il 05.02.2025) e GU14 (presentata il 27.02.2025). Si specifica che la società ha cessato il contratto, in data 31.01.2025, a seguito della richiesta avanzata dal ricorrente tramite pec del 02.01.2025. La società ha operato entro i termini contrattuali. Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) - "Si richiede indennizzo per disservizi per €.200,00" - non può essere accolta a causa della genericità della richiesta e, dunque, la conseguente impossibilità di determinare il periodo delle doglianze. In particolare, si deve rilevare che la rappresentazione del disservizio da parte dell'istante risulta generica e non puntualmente circostanziata. Infatti, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l'utente ha genericamente dichiarato: "Da Ottobre 2024 l'istante ha segnalato disservizi con la linea dati SKY attraverso il 170 ma non si è mai riusciti a risolvere assolutamente nulla con impossibilità anche di utilizzo smart tv funzionante con la connessione e sistema allarme in casa. Improvvisamente, per gravare ancora più sull'istante, a metà dicembre viene completamente sospeso il servizio proprio nel periodo di Natale. Contattato subito il servizio clienti, dapprima rispondono che ci sono dei disservizi ma dopo alcuni giorni, all'ennesimo richiamo al 170 comunicano che il servizio è sospeso per morosità. Cosa assurda avendo il RID e non avendo ricevuto alcuna comunicazione in merito. Visionando gli estratti conti ci si accorge che il servizio TV era regolarmente attivo il rid, mentre per il servizio dati no. L'operatore SKY non è riuscito in alcun modo ad aiutare l'istante e per tale motivo, il signor Mascagna invai subito pec di disdetta. ...". Ebbene, l'indicazione di un arco temporale generico, il mancato deposito del rapporto cosiddetto Nemesys per provare la lentezza del servizio, il non aver presentato un provvedimento GU5, l'assenza di documenti che attestano la presenza delle ripetute segnalazioni nel mese di ottobre, l'assenza di reclami (la pec del 02.01.25 è una disdetta), il non aver depositato gli estratti conto e/o pagamenti effettuati, non consentono all'Autorità di comprendere la causa del disservizio contestato e, restando, indeterminato il numero dei giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto b) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto c) - "Si richiede indennizzo per sospensione servizio senza preavviso per €.250,00" - non può essere accolta poiché la sospensione del servizio attuata dall'operatore convenuto è legittima visto la documentazione depositata in atti. Pertanto, si può ritenere che l'operatore convenuto abbia dimostrato di aver ottemperato ai propri obblighi informativi, come previsto dalle disposizioni regolamentari. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto c) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto d) - "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per €.300,00" - non può essere accolta, in quanto la Delibera AGCOM 212/18 statuisce: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in

base alla Carta dei servizi. ...”. Ebbene, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che tra la data del reclamo (02 gennaio 2025) e quella di deposito dell’istanza di conciliazione (UG/73xx19/2024 del 05.02.2025) sono intercorsi trentaquattro giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dal ricorrente non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza proposta dal Sig. L. Mxxx nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi – Now TV) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to