

DELIBERA 32/2026/CRL/UD del 07/08/2026
G. Sxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/828266/2026)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/08/2026;

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 “*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 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/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 30 marzo 2023;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di G. Sxxx del 03/04/2026 acquisita con protocollo n. 0130114 del 03/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 24 novembre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 12 gennaio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 03 aprile 2026, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "... Lo scrivente Giuseppe Scioscia, inviava in data Pec di disdetta del 26/05/2025 ore 12:17 comunicando di aver cambiato gestore a causa del mancato funzionamento della linea telefonica essendo attivo e funzionante il solo collegamento internet. Ho scoperto in tale occasione il motivo di tale disservizio esaminando la fattura relativa al mese di maggio 2025 ancora da pagare. Nella stessa risulta indicato il numero telefonico xxxxxxxxxx invece di xxxxxxxxx per il quale veniva stipulato con voi il contratto di telefonia e che è il numero che ho da oltre 40 anni e che è stato sede del mio studio legale. La mia intenzione era quella di attivare per gli ultimi clienti un "trasferimento di chiamata" al numero cellulare, ma non è stata trasferita neanche una chiamata perché il numero telefonico trasferente non coincideva con quello attivo. L'appartamento di Viale xxxxxxxx xxxxxxxxxx xxx, dove si trova l'utenza, è stato per anni disabitato e vi si recava solamente mia figlia per studiare utilizzando il solo collegamento ad Internet, mentre per le telefonate usava, come sempre, il suo telefono cellulare dove ha la rubrica. Nel contempo le fatture venivano automaticamente pagate con addebito sul mio c/c bancario per cui non ho avuto modo di esaminarle essendo reperibili solo su Internet mediante un complicato procedimento di autenticazione. Ciò premesso, chiedo il rimborso di parte delle somme pagate perché è mio diritto, esigere l'intera ed esatta prestazione da parte del gestore, avendo pagato interamente e regolarmente quanto pattuito, cosa che non si è mai verificata per tutta la durata contrattuale. Trattandosi di inadempimento parziale è mia intenzione richiedere al gestore il risarcimento dei danni pari al 50% di quanto versato per tutta la durata contrattuale pari ad € 556,2, oltre ai danni per il disagio da quantificarsi equitativamente in € 1.000..". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) "Il 50% di quanto pagato per tutta la durata contrattuale pari ad € 556,2"; b) "oltre ai danni da liquidarsi in via equitativa in euro 1.000". L'istante ha quantificato le richieste in € 1.556,20. Il ricorrente non 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).

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: “... Sky Italia in relazione all’istanza presentata dal cliente, espone quanto segue ai fini della definizione della controversia. Ricostruzione dei fatti • In data 21/04/2022 il cliente sottoscriveva, tramite CRM, il contratto Sky Wifi n. xxxxxxxxxxxx (cfr. Allegato 1). • Dalla proposta contrattuale risulta chiaramente che si tratta di richiesta di nuova linea, non essendo indicati: o codice di migrazione; o numero telefonico (DN) da trasferire. • In data 09/05/2022 veniva pertanto attivato il servizio con numero nativo Sky xxxxxxxxxxxx, regolarmente funzionante e fatturato. • In data 26/05/2025 il cliente inviava PEC chiedendo la disdetta del contratto, lamentando genericamente un malfunzionamento del servizio voce (senza indicazione di un arco temporale preciso). o Nella medesima comunicazione dichiarava di essere passato a TIM in data 19/05/2025 con il numero xxxxxxxxxxxx, numero mai presente nei sistemi Sky. • A sistema non risulta alcuna richiesta di port-out; è presente esclusivamente la disdetta con decorrenza 25/06/2025 • In data 05/06/2025 il cliente inviava nuova PEC contestando la mancata presenza del DN xxxxxxxxxxxx. o In data 06/06/2025, mediante gestione ordinaria, il reclamo veniva rigettato in quanto non giustificato, chiarendo l’assenza di richiesta di portabilità. • In data 11/06/2025 veniva richiesta la revoca della disdetta con adesione a promozione commerciale (sconto €10/mese per 12 mesi), • Ultima fattura pagata: n. xxxxxxxxxxxx del 27/05/2025, importo €34,90. • In data 24/08/2025 il cliente inviava ulteriore PEC richiedendo risarcimento danni, reiterando le precedenti contestazioni, già riscontrate e respinte. Assenza di richiesta di portabilità del numero Dalla documentazione contrattuale emerge in modo inequivocabile che: • il cliente ha richiesto una nuova attivazione; • non è mai stata richiesta la portabilità del numero xxxxxxxxxxxx. Il numero attivo è sempre stato xxxxxxxxxxxx (nativo Sky), correttamente assegnato e funzionante. Pertanto, Sky ha adempiuto integralmente alle obbligazioni contrattuali. Regolare esecuzione del contratto • Il contratto è rimasto attivo dal 09/05/2022 al 25/06/2025 senza anomalie documentate. • Il servizio di connettività Internet risulta sempre funzionante (circostanza non contestata dal cliente). • Non emergono evidenze tecniche di disservizi sul numero assegnato. Assenza di reclami nei termini contrattuali. Non risultano nel periodo 2022 – maggio 2025 • segnalazioni tecniche, • reclami formali, • aperture di guasto, Ai sensi dell’art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto: eventuali indennizzi sono esclusi qualora il cliente non segnali il disservizio entro 3 mesi dalla conoscenza dello stesso. Il cliente: • dichiara genericamente un malfunzionamento, • non documenta alcuna segnalazione tempestiva Responsabilità del cliente • Le fatture erano regolarmente disponibili tramite canali digitali. • I pagamenti avvenivano mediante addebito automatico. • Il cliente aveva piena possibilità di verificare: o numero attivo, o servizio erogato, o condizioni contrattuali. Eventuali omissioni di verifica non sono imputabili alla scrivente in qualità di gestore. Insussistenza di obblighi ulteriori del gestore. La richiesta del cliente relativa al numero storico: • non è mai stata formalizzata come portabilità; • non rientra tra gli obblighi del Gestore in assenza di richiesta tecnica valida. Parimenti: • non risulta richiesta formale di servizi accessori (es. trasferimento di chiamata). Conclusioni Alla luce di quanto sopra: Sky Italia ha fornito il servizio contrattualmente previsto (linea + numero nativo Sky + connettività Internet). Non sussiste alcun inadempimento contrattuale imputabile a Sky. Le contestazioni del cliente risultano infondate e prive di riscontro documentale. Non sussistono i presupposti per: o indennizzi, o rimborsi, o risarcimenti danni Il disservizio lamentato deriva esclusivamente: • dalla mancata richiesta di portabilità del numero

originario, Sky Italia S.r.l. chiede pertanto che l'istanza venga rigettata integralmente, in quanto infondata in fatto e in diritto.”.

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) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare la disciplina generale di cui all'art.2697, comma 1, c.c., secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Ebbene, l'istante ha prodotto agli atti esclusivamente una comunicazione di disdetta inoltrata in data 26 maggio 2025, senza fornire ulteriori prove a sostegno delle proprie doglianze (esempio reclami, fatture, pagamenti e altro). Vige, pertanto, anche in questa sede, il principio dell'articolo sopra richiamato. Inoltre, la richiesta di rimborso “il 50% di quanto pagato per tutta la durata contrattuale...” non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Si osserva, infine, come l'istante nemmeno abbia replicato alla memoria dell'operatore, smentendo la ricostruzione di quest'ultimo, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo. Difatti, la comunicazione di avvio del procedimento precisava che “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro, i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”. Diversamente, la ricostruzione dei fatti fornita dalla società convenuta, nella propria memoria difensiva e nei relativi documenti allegati, deve intendersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art.115 c.p.c., da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati da controparte. Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta, poiché attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, materia per la quale sussiste la giurisdizione esclusiva del giudice ordinario e, quindi, esula dalle competenze di quest'Autorità (cfr. art.20, comma 4, dell'allegato B alla delibera 194/23/Cons.). Le spese di procedura sono 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. G. Sxxx 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.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

F.to