

DELIBERA 26/2026/CRL/UD del 07/08/2026
S. Lxxx / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/827493/2026)

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 S. Lxxx del 01/04/2026 acquisita con protocollo n. 0126774 del 01/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 04 marzo 2026, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2026 si è concluso con un mancato accordo in data 30 marzo 2026. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 01 aprile 2026, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2026 con la quale ha descritto quanto segue: "... Nonostante la conferma circa la possibilità di attivazione del servizio, a distanza di quasi due mesi dalla sottoscrizione del contratto l'istante risulta ancora in attesa dell'attivazione della linea fibra. Nel corso di tale periodo, l'istante provvedeva a sollecitare ripetutamente la società Sky Italia tramite il servizio clienti, con apertura del ticket n. 26228279, nonché mediante comunicazione a mezzo PEC, senza tuttavia ricevere alcun riscontro scritto formale in merito alle tempistiche effettive di attivazione. In tutte le occasioni di contatto, l'istante riceveva esclusivamente rassicurazioni verbali circa una presunta attivazione entro 48 ore, termine che non veniva mai rispettato. Alle promesse non seguiva alcun intervento risolutivo né veniva fornita una motivazione tecnica o amministrativa idonea a giustificare il ritardo. Tale situazione ha arrecato notevoli disagi all'istante, il quale: - è rimasto privo del servizio internet fisso, con conseguenti difficoltà nella gestione delle attività quotidiane e personali; -ha dovuto ricorrere a soluzioni alternative, quali utilizzo di traffico dati mobile con aggravio di costi; - ha subito disservizi nella gestione di eventuali attività lavorative da remoto e nelle comunicazioni digitali; - ha impiegato tempo ed energie in ripetuti contatti con il servizio clienti, senza ottenere una soluzione concreta. Alla data odierna, il servizio risulta ancora non attivato, nonostante l'esito positivo del sopralluogo tecnico e le reiterate richieste di intervento. E NESSUNA RISPOSTA CONCRETA DA PARTE DEL GESTORE.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) "Si richiede attivazione immediata del servizio"; b) "Si richiede indennizzo per ritardata attivazione art 4.1-2-3 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per euro 450,00"; c) "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300,00"; d) "Si richiede storno di eventuali fatture verranno emesse per tale periodo."; La 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) dichiarando quanto segue: "L'istante contesta integralmente quanto dedotto da Sky Italia S.r.l. nelle proprie memorie difensive. In primo luogo, si evidenzia come il cliente, fin dalla sottoscrizione del contratto del 19/01/2026, abbia più volte sollecitato l'attivazione del servizio mediante contatti con il servizio clienti senza ricevere informazioni chiare e complete in ordine alle cause del ritardo e alle effettive tempistiche di attivazione. La società resistente afferma che il servizio sarebbe stato attivato in data 11/03/2026 con successiva portabilità del numero in data 16/03/2026. Tale

circostanza non esclude il protratto periodo di attesa subito dall'istante, il quale è rimasto privo del servizio richiesto per diverse settimane nonostante le reiterate rassicurazioni ricevute dal servizio clienti circa una imminente attivazione entro 48 ore. Con riferimento al reclamo del 26/02/2026, la comunicazione prodotta da Sky non può essere qualificata quale risposta esaustiva e motivata al reclamo stesso. Il messaggio depositato si limita infatti a riferire l'avvenuto inoltro di un sollecito interno, senza fornire alcuna spiegazione in merito alle ragioni del ritardo, alle attività svolte per la sua risoluzione, né alle concrete tempistiche previste per l'attivazione del servizio. Si tratta pertanto di una mera presa in carico della segnalazione e non di un effettivo riscontro al reclamo, non essendo soddisfatti i requisiti di completezza, chiarezza e specificità richiesti dalla normativa di settore. Si contesta inoltre l'affermazione secondo cui non sarebbero stati effettuati ulteriori reclami o segnalazioni, posto che il cliente ha ripetutamente contattato il servizio clienti e ha altresì trasmesso comunicazioni formali per sollecitare la definizione della pratica, senza ottenere informazioni certe né una soluzione tempestiva. Resta quindi accertato il comportamento non diligente del gestore, il quale ha mantenuto l'utente in una situazione di costante incertezza, costringendolo a reiterati contatti e solleciti per ottenere l'attivazione del servizio richiesto. Per tutto quanto sopra esposto, l'istante insiste nelle domande formulate nell'istanza introduttiva, con ogni conseguente provvedimento ritenuto equo da codesto Corecom”.

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 nell'intento di rappresentare quanto segue e chiarire l'insussistenza di qualsiasi addebito nei confronti della scrivente. La sig.ra Leucci Sestilia ha sottoscritto un contratto di abbonamento in data 19/01/2026, (allegato n.1). Il contratto è stato attivato in data 11/03/2026 (componente DATI E VOCE con numero provvisorio) avviando il flusso di Portabilità del numero posseduto dal cliente 076xxxxxxx. In data 16/03/2026 è stata attivata la portabilità del DN richiesto: 07xxxxxxx (allegato n.2). Ai sensi dell'articolo n.4 della Carta dei Servizi, Sky si impegna ad attivare i servizi entro 55 giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso di specie, il contratto è stato stipulato in data 19/01/2026 e l'attivazione è avvenuta in data 11/03/2026, (52gg) dunque entro i termini regolamentari previsti. Preme specificare inoltre che il contenuto del formulario relativo al presente procedimento, avviato in data 01/04/2026, risulta coincidere integralmente con quello già presentato in sede di conciliazione, in particolare: il delegato indica che: [...] alla data odierna il servizio risulta non ancora attivato[...], necessario sottolineare che tale affermazione non è rispondente allo stato degli atti al 01/04/2026, in quanto, come già indicato, l'attivazione della portabilità è avvenuta in data 16/03/2026. Con riferimento alla contestazione relativa alla presunta mancata risposta ai reclami, si evidenzia che in data 28/02/2026 è stato fornito riscontro al reclamo del 26/02/2026 inviando tramite e-

mail, all'indirizzo xxxxxxxxxxxx@xxxxl.xxx (corrispondente a quello presente sul formulario del presente procedimento) la seguente comunicazione: "Ti informiamo che abbiamo provveduto a sollecitare la struttura competente affinché l'attivazione venga completata nel più breve tempo possibile" (allegato n.3). Si specifica inoltre che per configurare una mancata gestione del reclamo, devono intercorrere almeno 40 giorni tra la presentazione del reclamo e il deposito dell'istanza di conciliazione. Ebbene dalla documentazione depositata in atti, si rileva che tra la data del reclamo 26/02/2026 e quella di deposito dell'istanza di conciliazione procedimento UG/818644/2026 del 04/03/2026 sono intercorsi 7gg; pertanto, non sussiste alcuna omissione di risposta né ritardo da parte della società. Contrariamente a quanto affermato dal delegato dell'istante, non risultano ulteriori reclami inviati dal cliente, né sono stati depositati documenti idonei che possano attestare ulteriori segnalazioni. Alla luce dei fatti documentati e sopra esposti, risulta che:

- il contratto è stato attivato nei termini regolamentari;
- è stato fornito regolare riscontro al reclamo pervenuto;
- non ricorre alcuna violazione degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizi;
- le affermazioni contenute nell'istanza risultano non supportate da evidenze documentali.

Pertanto, Sky Italia S.r.l. respinge integralmente le pretese avanzate 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 attivazione immediata del servizio" - 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, come affermato dalla società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi-Now TV) e non contestato dalla ricorrente, è stato attivato l'11 marzo 2026, ovvero entro i cinquantacinque giorni previsti dalla Carta dei Servizi e antecedentemente alla presentazione dell'istanza GU14 (01/04/2026). Da approfondimento istruttorio emerge peraltro che l'istante aveva già promosso un provvedimento d'urgenza GU5 in data 04/03/26, in tale sede, a seguito di richiesta d'informazione da parte dell'Ufficio, la società aveva dichiarato che "...l'attivazione è avvenuta in data 11/03/2026 ...". Anche in tale occasione la ricorrente non ha mosso alcuna contestazione e l'Autorità ha preso atto dell'esito positivo dell'attivazione, avvenuta nei termini normativi (cfr. fascicolo documentale Gu5). Accertato quindi il rispetto dei termini contrattuali da parte della società convenuta, la

richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. Per le medesime ragioni, ossia l'avvenuta attivazione del servizio in conformità alle condizioni contrattuali ed alla normativa di settore, non può essere accolta neppure la richiesta di cui al punto b). La richiesta di cui al punto c) - "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. [...] ". Nel caso di specie, dalla documentazione depositata in atti, si evince che tra la data del reclamo (26 febbraio 2026) e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/81xx44/2026 del 04/03/2026) sono intercorsi sei giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dalla ricorrente non può essere accolta. La richiesta di cui al punto d) - "Si richiede storno di eventuali fatture verranno emesse per tale periodo" - non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate. Il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie di servizi dell'ecosistema digitale stabilisce che la contestazione debba riguardare specifici addebiti ed importi già fatturati, di cui l'utente fornisca idonea e dettagliata contestazione. Pertanto, non rientra nei poteri dell'Autorità formulare pronunce "in via preventiva" o di carattere generale per eventi contabili futuri ed incerti. Inoltre, la richiesta si palesa manifestamente inammissibile per carenza di interesse ad agire (ex art. 100 c.p.c.), difettando del carattere di attualità e concretezza. La procedura di risoluzione delle controversie dinanzi al Corecom presuppone l'esistenza di una pretesa creditoria attuale e di un pregiudizio effettivo. Infine, la domanda è priva di oggetto (art. 1346 c.c.), in quanto non è giuridicamente né tecnicamente configurabile uno "storno" contabile riferito a documenti fiscali inesistenti e non ancora emessi. Come chiarito dalla costante prassi dell'Autorità, l'onere di contestazione deve necessariamente identificare in modo chiaro e circostanziato i singoli titoli fatturati e le relative voci di addebito. In ragione di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto d) non viene 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 dalla Sig.ra S. Lxxx 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