

DELIBERA N. 12 - 2026

**XXX/ SKYDSL EUROPE B.V.
(GU14/541925/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del venticinque marzo 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;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA l'istanza di XXX del 28/07/2022 acquisita con protocollo n. 0233908 del 28/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: “Dalla data di inizio guerra Ucraina è cessato il funzionamento di internet e telefono e non è stato più riattivato. Ho richiesto molte volte il codice di migrazione numero telefonico XXX ma non mi è stato fornito. Chiedo tale codice al fine di poter riattivare il mio numero telefonico sulla nuova linea già funzionante.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) Ricevimento codice di migrazione numero telefonico XXX SKYDSL.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Skydsl Europe B.V. non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Preliminarmente, è necessario specificare che, in considerazione della mancata partecipazione al presente procedimento di Skydsl e della mancata allegazione, da parte dell'operatore medesimo, di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto da parte istante.

Si rileva poi che l'unica richiesta avanzata da parte istante, avendo ad oggetto un facere, esula dal perimetro delle decisioni adottabili dal Corecom in sede di definizione, come definito dall'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modificazioni; lo stesso, infatti, recita “con il provvedimento che definisce la controversia, l'Organo collegiale 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”.

L'Ufficio, comunque, in un'ottica di favor utentis e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, potrebbe interpretare in veste di richieste la mera flaggatura di tre diversi disservizi occorsi e precisamente riferiti a "mancato trasloco utenza", "interruzione della linea per motivi tecnici" e "perdita della titolarità della numerazione", il tutto quantificato in euro 1.500, quale somma di rimborso/indennizzo.

Tuttavia, pur in tale ottica, sull'istante gravano specifici oneri relativi alla puntuale individuazione dei fatti dedotti e delle doglianze formulate, nonché alla produzione di adeguata documentazione a sostegno delle proprie affermazioni.

In proposito, l'Autorità ha più volte ribadito che la domanda deve essere chiara, circostanziata e corredata da elementi probatori idonei, precisando altresì che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda".

Nel caso di specie, l'istante si è limitato ad affermare di avere effettuato chiamate e inviato e-mail per segnalare l'interruzione del servizio, senza però fornire alcuna prova dell'invio di reclami scritti che consentano, tra l'altro, di circoscrivere temporalmente quando i disservizi hanno avuto luogo; tantomeno, è risultato possibile verificare la tracciabilità delle comunicazioni telefoniche.

Quanto alla mancata migrazione della linea fissa, risulta che l'operatore abbia fornito al cliente indicazioni puntuali sulle attività da svolgere, tramite il nuovo gestore, per completare correttamente la procedura di portabilità ed evitare così la perdita della numerazione; anche sotto tale profilo, l'istante non ha rappresentato gli sviluppi intercorsi con il nuovo operatore, sicché non è possibile imputare a Skydsl la responsabilità dell'accaduto.

Alla luce delle considerazioni esposte, la domanda dell'istante non può quindi essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal XXX nei confronti dell'operatore Skydsl Europe B.V.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate