

DETERMINA Fascicolo n. GU14/836004/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - SKYDSL XXX****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 comunicazioni elettroniche", 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/04/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX del 30/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di SKYDSL XXX, di seguito SKYDSL, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30/04/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/04/2026), quanto segue. "In sintesi come da documentazione allegata, dal 27.11.2025 non è più stato possibile usufruire di alcun servizio per tanto in data 17.12.2025 è stata richiesta la cessazione del contratto per inadempimento contrattuale della società skyDSL. Si faceva inoltre la richiesta all'azienda di provvedere a riprendersi l'hardware." Ciò premesso, l'istante richiede: a) equo indennizzo per il mancato servizio; b) rimborso del deposito cauzionale; c) storno integrale dell'insoluto fino a cessazione fatturazione; d) che rimanga a disposizione di SKYDSL l'hardware; e) indennizzi per mancato riscontro al reclamo e come previsto da normativa di settore. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 800. Segnala i seguenti disservizi: - Malfunzionamento della linea (data reclamo: 27/11/2025, data risoluzione: non risolto). In data 13/05/2026,

l'istante replica alla comunicazione di SKYDSL dell'11/05/2026, evidenziando quanto segue. "In primis si precisa che la signora XXX dal 27.11.2025 non ha più utilizzato alcun servizio suo malgrado perchè NON aveva assolutamente intenzione di recedere dal contratto. E' stata costretta a recedere dal contratto per l'impossibilità di utilizzare il servizio. Non è stato possibile riconsegnare l'hardware perchè non sono state riferite le modalità di riconsegna a spese di Skydsl. L'istante avrebbe continuato senza nessuna difficoltà il rapporto contrattuale ma nessuno si è preoccupato di risolvere il guasto segnalato in data 03.12.2025 a mezzo email. Nell'ottica di una risoluzione consensuale della controversia si propone storno integrale dell'insoluto ed indennizzo per il mancato servizio e per il mancato riscontro al reclamo del 03.12.2025 quantificabili in euro 300." Il successivo 20/05/2026, l'istante sollecitava l'operatore a volere fornire riscontro a quanto sopra riportato, che tuttavia, ad oggi, non risulta essere mai pervenuto.

SKYDSL, in merito alla vicenda in esame, non ha partecipato all'udienza di discussione, convocata per il giorno 16/07/2026. In data 11/05/2026, riscontrando il reclamo dell'istante precedentemente inoltrato, ha tuttavia comunicato, a mezzo mail, quanto segue. "In relazione al reclamo presentato dalla cliente, esponiamo quanto segue: Disponibilità del servizio La cliente sostiene la mancata disponibilità del servizio a partire dal 27.11.2025. A tal proposito, abbiamo proceduto a una verifica dettagliata del periodo indicato. L'analisi dei dati di connessione (CDR) mostra che la connessione Internet è stata utilizzata durante il periodo rilevante. Sulla base del traffico dati registrato in tale intervallo, è possibile constatare che il servizio è stato prevalentemente disponibile e funzionante correttamente. Diritto di recesso straordinario A seguito dell'analisi dei fatti esposti, si conclude che non sussistevano i presupposti necessari per l'esercizio di un diritto di recesso straordinario. Ciononostante, in considerazione del lungo rapporto contrattuale mantenuto con la cliente, è stata accettata in via eccezionale la cessazione del contratto, senza richiedere il rispetto del periodo di preavviso previsto dalle nostre Condizioni Generali accettate dalla cliente. Restituzione dell'hardware Per quanto riguarda l'apparecchiatura, si tratta di un dispositivo concesso in locazione che deve essere restituito al termine del contratto nelle condizioni concordate. L'obbligo di restituzione dell'hardware è espressamente disciplinato nella sezione "Dispositivi finali, riserva di proprietà" delle nostre Condizioni Generali accettate dalla cliente al momento della conclusione del contratto. Poiché la cliente non ha provveduto alla restituzione dell'apparecchiatura secondo le modalità previste né entro il termine stabilito, è stata emessa la relativa fattura per hardware non restituito, che è pertanto divenuto definitivamente di proprietà della cliente. Di conseguenza, la restituzione dell'hardware non è più prevista. Attualmente, la cliente presenta un saldo insoluto pari a 461,80 €. Detraendo l'importo del deposito cauzionale (149,70 €), il saldo residuo ammonta a 312,10 €. Possibile soluzione Nonostante quanto sopra, e in considerazione del lungo rapporto contrattuale mantenuto con la cliente, desideriamo proporre una soluzione pratica e favorevole. A tal fine, ribadiamo la nostra proposta iniziale di valorizzare l'hardware in 99 € e compensare tale importo con il deposito cauzionale versato. Di conseguenza, si procederebbe all'annullamento della fattura n. 11XXX5. In questo modo, il saldo residuo della cliente verrebbe ridotto a 61,80 €. Inoltre, nell'ottica di una risoluzione consensuale della controversia, confermiamo che, qualora la cliente provveda al pagamento di tale importo entro il 20.05.2026, procederemo all'annullamento definitivo della fattura sopra menzionata. Cordiali saluti, il Team skyDSL".

A seguito dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante risultano parzialmente accoglibili. In merito al disservizio asseritamente patito dal 27/11/2025 ed interessante la connessione ad Internet, l'istante, innanzitutto, deposita agli atti copia di un primo reclamo inoltrato a SKYDSL il 03/12/2025 e di un secondo reclamo inoltrato il successivo 12/12, in cui si lamenta, in entrambi, come, nonostante le diverse segnalazioni al servizio clienti, non sia pervenuta alcuna comunicazione riguardo al disservizio e ai tempi di ripristino, avvertendosi, inoltre, come, qualora il disservizio si fosse protratto ulteriormente, si sarebbe proceduto a disdire il relativo contratto, il ché, in effetti, avveniva il successivo 17/12/2025 (v. mail di disdetta allegata agli atti). L'istante, inoltre, deposita agli atti anche copia di un terzo e ultimo reclamo, analogo ai precedenti, inoltrato il 19/01/2026, dunque a contratto già cessato, cui è riferita la, peraltro del tutto tardiva, comunicazione di SKYDSL dell'11/05/2026. L'operatore, per contro, nella comunicazione da ultimo citata (dell'11/05/2026), afferma di avere proceduto ad una verifica dettagliata del periodo indicato e come l'analisi dei dati di connessione (CDR) abbia mostrato che la connessione Internet è stata utilizzata durante il periodo rilevante, ovvero come, sulla base del traffico dati registrato in tale intervallo, sia stato possibile constatare che il servizio è stato prevalentemente disponibile e funzionante correttamente, concludendo pertanto come non vi fossero i presupposti necessari per l'esercizio di un diritto di recesso straordinario. A conferma di quanto affermato, non

produce tuttavia alcuna documentazione e neppure risulta avere mai fornito riscontro alcuno ai suddetti reclami relativi al disservizio Internet di cui si discute (ad eccezione del terzo, peraltro, come detto, del tutto tardivamente), essendosi limitato, in data 24/12/2025, a prendere atto della disdetta ricevuta e a comunicare che il contratto sarebbe ufficialmente cessato il successivo 08/01/2026. In base a tanto, la rappresentazione dei fatti fornita dall'istante resta dunque confermata, dovendosi quindi ritenere che la disdetta contrattuale sia avvenuta per giusta causa (mancata risoluzione del disservizio più volte segnalato). La richiesta sub a) di indennizzo per il mancato servizio risulta, pertanto, accoglibile. Essa è, in particolare, accolta a partire dal 03/12/2025 (data di inoltro del primo reclamo di cui vi è agli atti traccia) fino al 07/01/2026 (giorno precedente a quello di avvenuta cessazione contrattuale, come riferito dallo stesso operatore). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 36), l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 216,00, a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6 (omissis) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente."), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (36 gg. di disservizio x euro 6 pro die). Stante l'accoglimento della richiesta sub a), anche la richiesta sub c) di storno dell'insoluto fino a cessazione fatturazione, oltre che di eventuale rimborso di quanto asseritamente pagato (come indicato in alcuni dei reclami prodotti), in riferimento al periodo di disservizio patito, è accoglibile. L'operatore provvederà quindi a stornare, ed eventualmente rimborsare (benchè a fascicolo non vi sia alcuna prova di pagamenti effettuati), quanto addebitato in riferimento al periodo di disservizio verificatosi, ovvero dal 27/11/2025 (data di inizio del disservizio, come indicato dall'istante e contestato da SKYDSL, che tuttavia, come detto, non ha fornito alcuna prova al riguardo) fino a chiusura contrattuale (avvenuta l'08/01/2026). Le richieste sub b) e sub d) di rimborso del deposito cauzionale relativo all'hardware SKYDSL e di restituzione dello stesso in esenzione costi di spedizione, trattabili congiuntamente, sono accoglibili. In considerazione, come detto, del recesso avvenuto per giusta causa, stante l'accertato disservizio più volte segnalato e mai risolto dall'operatore, quest'ultimo provvederà al rimborso del suddetto deposito cauzionale, pari ad euro 149,70, e alle operazioni di ritiro dell'hardware in esenzione costi di spedizione per l'istante. Al contrario, la richiesta sub e) di indennizzo per reclamo non riscontrato non risulta accoglibile, dovendosi ritenere assorbita nell'avvenuto accoglimento delle richieste di cui ai punti precedenti. Infatti, il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione dei disservizi principali ivi segnalati, già, come detto, oggetto di riconoscimento ai punti precedente (in tal senso, le delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

DETERMINA

- SKYDSL XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/04/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di SKYDSL XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. SKYDSL XXX è tenuta a corrispondere all'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 216,00, a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; II. euro 149,70 a titolo di rimborso del deposito cauzionale relativo all'hardware SKYDSL (provvedendo altresì al ritiro di quest'ultimo in esenzione costi di spedizione per l'istante); III. quanto eventualmente pagato dall'istante in riferimento al periodo di accertato disservizio (dal 27/11/2025 all'08/01/2026) 3. SKYDSL XXX è tenuta, inoltre, ad accordare lo storno di quanto addebitato in riferimento al suddetto periodo di accertato disservizio. 4. SKYDSL XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
Caterina Brancaleoni