

DETERMINA Fascicolo n. GU14/842658/2026**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 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 XXXXXX, del 22/05/2026 acquisita con protocollo n. 01XXX3 del 22/05/2026

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 22/05/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. "Alla fine di novembre 2025 l'operatore Skydsl ha interrotto il servizio SENZA ALCUN PREAVVISO e contemporaneamente ha reso indisponibile il servizio di assistenza. Ho trascorso ore al telefono in attesa di una risposta che non è mai arrivata. Dai reclami presenti sul portale Trust Pilot è evidente che si è trattato di un'interruzione di servizio totale. In quei giorni l'unico modo di comunicare con l'operatore è stato attraverso un form disponibile sul sito di Skydsl e non c'è mai stata possibilità di parlare con un operatore. Dopo 3 settimane di interruzione del servizio e di impossibilità di comunicare con l'assistenza, ho dato disdetta attraverso la procedura indicata sul sito (compilazione di un form) e mi sono rifiutato di pagare la rata successiva prevista per il 17 dicembre 2025 poiché l'inadempimento è stata da parte di Skydsl e ritenevo chiusa la questione. In questi giorni sto ricevendo da Skydsl la richiesta di pagamento dell'ultima rata da 17

Euro + 20 Euro per costi aggiuntivi. Ritengo che questa richiesta non solo non sia dovuta, ma volendo potrei anche richiedere il rimborso per i giorni di interruzione del servizio.” Ciò premesso, l’istante richiede: “Respingere la richiesta di pagamento da parte di Skydsl ed ottenere il rimborso per le 3 settimane di interruzione. Cosa che non avrei fatto se Skydsl non insistesse per un pagamento non dovuto.”

SKYDSL, in merito alla vicenda in esame, non ha partecipato all’udienza di discussione, convocata per il giorno 03/09/2026. Inoltre, entro il termine previsto, non ha presentato memorie difensive nè allegato documentazione ex art. 16, comma 2, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale”), ai sensi del quale “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.” Pertanto, quanto depositato dall’operatore successivamente, ovvero in data 10/09 e 14/09/2026, dovendosi ritenere tardivo, non potrà essere considerato in questa sede, così come, in conseguenza di ciò, la successiva replica dell’istante depositata in data 11/09/2026, in quanto logicamente destituita di fondamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante può essere accolta, come di seguito precisato. L’istante riferisce che, alla fine di novembre 2025, SKYDSL interrompeva il servizio senza alcun preavviso e contemporaneamente rendeva indisponibile il servizio di assistenza, tanto che, dopo 3 settimane di interruzione e di impossibilità di comunicare con l’assistenza, decideva di disdire il contratto attraverso la procedura indicata sul sito. Agli atti risultano, in effetti, tre riscontri (di contenuto interlocutorio) dell’operatore ad altrettante segnalazioni dell’istante, il primo in data 3/12/2025, il secondo in data 12/12/2025, il terzo in data 15/12/2025, e, inoltre, conferma di disdetta del contratto, comunicata da SKYDSL all’istante in data 20/12/2025 (del seguente tenore: “Siamo spiacenti che abbia deciso di disdire il contratto con SKYDSL. Con la presente confermiamo quindi che il Suo contratto sarà terminato ufficialmente il 17/01/2026.”). Come detto, non risulta agli atti documentazione fornita nei termini dall’operatore per confutare quanto lamentato dall’istante, la cui ricostruzione dei fatti resta pertanto confermata (principio di non contestazione dei fatti di cui all’art. 115 c.p.c.). SKYDSL sarà tenuta dunque allo storno oppure al rimborso (benchè agli atti non risulti alcuna prova dei pagamenti asseritamente effettuati): a) sia di quanto fatturato, a titolo di servizio Internet non fruito, successivamente al 3/12/2025 (viene qui considerata, quale dies a quo, la data di riscontro alla prima segnalazione inoltrata dall’istante, in considerazione dell’assenza a fascicolo di evidenze circa la tempistica di effettivo inoltro di quest’ultima) e fino alla data di effettiva cessazione del contratto (dies ad quem), b) sia dei costi di chiusura eventualmente addebitati, stante l’accertata “giusta causa” del recesso.

DETERMINA

- SKYDSL XXX, in accoglimento dell’istanza del 22/05/2026, è tenuta a 1. Accoglie l’istanza di XXX nei confronti di SKYDSL EUROPE B.V. per le motivazioni di cui in premessa. 2. SKYDSL XXX è tenuta ad accordare lo storno oppure il rimborso (benchè agli atti non risulti alcuna prova dei pagamenti asseritamente effettuati), in quest’ultimo caso con corresponsione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: I. di quanto fatturato, a titolo di servizio Internet non fruito, successivamente alla data del 3/12/2025 e fino alla data di effettiva cessazione del contratto; II. dei costi di chiusura eventualmente addebitati, stante l’accertata “giusta causa” del recesso. 3. 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