

DECRETO Fascicolo n. GU14/828439/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)

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;

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 05/04/2026 acquisita con protocollo n. 0130445 del 05/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. POSIZIONE DI PARTE ISTANTE. Parte istante, in data 22/09/2025, formalizza la disdetta del contratto per i servizi voce e connettività Wi-Fi attivi con la società Sky. Il giorno 20/10/2025, a seguito di un contatto telefonico da parte del customer care di Sky, l'utente aderisce a un'offerta di retention alle seguenti condizioni contrattuali: servizio Internet gratuito per i primi 3 mesi e, successivamente, canone bloccato a € 19,90 mensili a tempo indeterminato ("per sempre"); telefonia fissa inclusa a € 0,00 mensili a tempo indeterminato ("per sempre"). In data 22/10/2025, l'istante riceve una e-mail di conferma contrattuale che riporta, tuttavia, condizioni economiche peggiorative e difformi da quelle pattuite: nello specifico, la tariffa Internet a € 19,90 viene limitata a soli 9 mesi (dopo i primi 3 mesi gratuiti) e l'azzeramento del canone della linea fissa viene garantito per soli 12 mesi. A fronte di tale discrepanza, l'utente contatta ripetutamente il servizio clienti chiedendo l'accesso alla registrazione vocale senza ricevere alcun riscontro. Pertanto, in data 27/10/2025, formalizza la richiesta del file audio tramite PEC e, non ottenendo risposta, la reitera in data 04/12/2025 a mezzo di formale reclamo. A seguito di tali comunicazioni, l'istante viene ripetutamente contattato dal reparto commerciale e reclami di Sky. Nel corso di tali colloqui, gli operatori tentano di indurlo a desistere dalle proprie richieste, eccependo l'inesistenza di tariffe prive di scadenza temporale. Tuttavia, un'operatrice del servizio reclami ammette in seguito l'esistenza della registrazione telefonica — confermandone la piena conformità con quanto dichiarato dall'utente in merito a un'offerta "bloccata" e a tempo indeterminato — e propone, esclusivamente tramite nota interna, l'estensione dell'offerta a tempo indeterminato; proposta tuttavia rifiutata dall'istante poiché l'operatrice si oppone a formalizzare tale impegno a mezzo PEC. In data 27/12/2025, Sky risponde al reclamo via e-mail con una comunicazione meramente interlocutoria, limitandosi ad asserire che la registrazione vocale del 20/10/2025 sarà inviata in seguito, senza specificare alcuna data. Ad oggi, l'istante non solo subisce l'applicazione unilaterale di condizioni contrattuali peggiorative rispetto a quelle concordate, ma si vede, altresì, negato l'accesso alla prova documentale (vocal order), configurando una condotta reticente da parte del gestore. Tutto ciò premesso, parte istante chiede: a) l'indennizzo ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi (pari a € 2,50 al dì dal 27/12/2025); b) l'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite telefonicamente, ovvero: internet per i primi 3 mesi a € 0,00 e, in seguito, a € 19,90 per sempre; telefonia fissa a € 0,00 per sempre; c) in subordine al punto b), ove non possa essere accolto da questa Autorità, l'indennizzo di € 5,00 al dì per ogni giorno di continua mancata attivazione dell'offerta promozionale conclusa telefonicamente il 20/10/2025, ex combinato disposto art. 9, comma 1, e 13, comma 7, del sopracitato regolamento (fino al 07/08/2073, tenuto conto della speranza di vita media di un uomo pari a 83 anni, per un totale di € 87.290,00); d) in subordine ai punti b) e c), un ristoro pari a € 18.777,69, corrispondente alla differenza di € 15,00 mensili (€ 10,00 + € 5,00) tra l'offerta stipulata e il prezzo pieno che la parte andrebbe a pagare in più al mese fino al raggiungimento della speranza di vita media maschile (83 anni), adeguato sulla base di un'inflazione target della BCE pari al 3% annuo; e) in via di estremo subordine rispetto ai punti b), c) e d), la determinazione dell'indennizzo secondo equità da parte di questa Autorità, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi, tenuto conto della gravità della condotta ascrivibile a Sky e della reiterazione di pratiche commerciali scorrette.

2. POSIZIONE DI PARTE CONVENUTA. Parte convenuta, con memoria depositata in data 25/05/2026, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dall'odierna parte ricorrente, ritenendole infondate. A supporto della propria posizione, espone quanto segue. In data 29/10/2024 il contratto in essere viene legittimamente rimodulato con il consenso espresso dell'utente e formalizzato mediante firma digitale (cfr. All. 1). Tale accordo prevede un canone agevolato pari a € 24,90/mese per la durata di 12 mesi. In data 22/09/2025, in prossimità della scadenza della suddetta promozione, l'istante presenta richiesta di disdetta del servizio. In data 20/10/2025, a seguito di un contatto commerciale finalizzato alla retention del cliente, l'istante manifesta la volontà di revocare la disdetta, aderendo a una nuova offerta promozionale che viene formalizzata e riepilogata per iscritto tramite l'invio di una e-mail di conferma in data 21/10/2025. Tale offerta prevede: Opzione "Super Internet 200": gratuità (€ 0/mese) per il periodo dal 21/10/2025 al 21/01/2026; a seguire, canone promozionale di € 19,90/mese per una durata di 9 mesi (fino al 20/10/2026), in deroga al prezzo di listino standard di € 29,90/mese. Opzione "Voice Unlimited" con canone azzerato (€ 0/mese) per la durata di 12 mesi, dal 21/10/2025 al 20/10/2026, in deroga al prezzo standard di € 5,00/mese. Sky evidenzia come le suddette condizioni promozionali trovino corretta e fedele applicazione sui sistemi di fatturazione, circostanza peraltro esplicitamente riconosciuta dalla stessa parte istante. In merito alla contestazione dell'istante circa il presunto

diritto a una tariffa bloccata a tempo indeterminato ("per sempre"), la convenuta rileva di non commercializzare offerte denominate "per sempre" e che, come da Condizioni Generali di Abbonamento, la propria prassi prevede unicamente prezzi promozionali bloccati per un periodo determinato. La società evidenzia che, al termine del periodo promozionale, la tariffa si adegua automaticamente al valore di listino vigente — liberamente consultabile sul proprio sito —, con facoltà per l'utente di esercitare il recesso qualora non intenda accettare il prezzo a regime. La convenuta conclude per l'assenza di propri profili di responsabilità, di condotte omissive o contrarie a buona fede, deducendo la corretta esecuzione del contratto e chiedendo il rigetto integrale di tutte le richieste formulate dall'istante. 3. NOTE DI REPLICA DI PARTE ISTANTE. Con memoria di replica del 27/05/2026, parte istante contesta le difese avverse richiamando l'art. 1342 c.c. e la normativa del Codice del Consumo (artt. 20 e ss.), in base ai quali le pattuizioni individuali concluse telefonicamente prevalgono sulle condizioni generali dell'operatore, rendendo illegittima l'imposizione unilaterale di un termine promozionale di 12 mesi a fronte di una tariffa pattuita come "per sempre". Sotto il profilo probatorio e della tutela dei dati, l'istante evidenzia che la convenuta omette di produrre la registrazione telefonica (vocal order); ciò in violazione sia del principio della "vicinanza della prova" — che pone a carico dell'operatore l'onere di dimostrare il consenso effettivo dell'utente — sia del diritto di accesso ai propri dati personali garantito dall'art. 15 GDPR. L'istante ribadisce, quindi, l'illegittimità dell'operato di Sky Italia S.r.l. per difformità tra quanto pattuito e quanto applicato, confermando integralmente le domande e le pretese indennitarie formulate nell'istanza principale. 4. PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO. In data 12/06/2026, il Responsabile del Procedimento ha richiesto all'operatore l'acquisizione del vocal order, successivamente inserito nel fascicolo documentale il 23/06/2026. Sebbene la registrazione risulti incompleta, si rileva che, in merito all'applicazione dello sconto, viene esplicitamente citata la seguente condizione: "le prime 3 mensilità a costo zero, a seguire 19,90 euro mensili, senza costi di attivazione e con canone bloccato nel tempo". In data 24/06/2026 si è tenuta l'udienza di discussione, nel corso della quale non è stato possibile raggiungere un accordo transattivo tra le parti.

5. MOTIVAZIONE L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è parzialmente accoglibile nei termini di seguito esposti. La controversia verte sull'asserita difformità tra le condizioni economiche prospettate telefonicamente all'istante nel corso della procedura di retention del 20/10/2025 da parte di un operatore Sky e quelle successivamente formalizzate mediante comunicazione e-mail del 22/10/2025 (cfr. All. 2), nonché sull'omessa e tardiva produzione della registrazione del contratto (vocal order). A seguito dell'istruttoria è emerso che, a fronte della specifica richiesta inviata dall'istante tramite PEC del 27/10/2025 per ottenere la registrazione del contratto telefonico del 20/10/2025, l'operatore non ha fornito alcun riscontro documentale idoneo a chiarire le contestazioni sollevate. Lo stesso si è infatti limitato a trasmettere, in data 27/12/2025, una nota di mero rinvio priva di indicazioni sui tempi di evasione, mettendo infine a disposizione il file audio soltanto il 23/06/2026, in adempimento alla specifica richiesta istruttoria del Responsabile del Procedimento. Tale comunicazione di riscontro di Sky è puramente interlocutoria e inidonea a soddisfare gli obblighi di completezza, tempestività e motivazione richiesti dalla disciplina regolamentare di cui all'art. 8, comma 4, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP. In ragione di ciò trova, pertanto, accoglimento la richiesta di parte istante formulata sub a) di indennizzo per omessa/inadeguata risposta al reclamo da parte del gestore, entro il termine di 30 giorni, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi e della Delibera AGCOM n. 255/24/CONS recante: "Adozione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi". Ai fini del computo dell'indennizzo, calcolato in € 2,50 al giorno dal 27/11/2025 (31° giorno dalla data della PEC) al 23/06/2026 (data di acquisizione del vocal order), per complessivi 209 giorni di ritardo ($209 \text{ gg} \times 2,50 = € 522,50$), viene riconosciuto in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00), pari al tetto massimo edittale stabilito dall'art. 12, comma 1, del citato Regolamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. Passando all'esame del merito del rapporto contrattuale e della contestata difformità tra le condizioni promozionali prospettate telefonicamente dall'operatore di Sky all'istante nel corso della procedura di retention del 20/10/2025 e quelle successivamente formalizzate dalla società convenuta via e-mail in data 22/10/2025, le domande avanzate da parte istante sub b), c), d) ed e), da trattarsi congiuntamente, non risultano meritevoli di accoglimento per i motivi di seguito esposti. Dall'esame della registrazione del vocal order emerge la dichiarazione dell'operatore di Sky con cui è stato garantito: "le prime tre mensilità a costo zero, a seguire euro 19,90 mensili, senza costi di attivazione e con canone bloccato nel tempo". Tale riscontro smentisce quindi l'assunto difensivo della convenuta circa l'inesistenza nel proprio portafoglio di offerte prive di scadenza temporale. Sotto il profilo normativo, la fattispecie della negoziazione telefonica è disciplinata dall'art. 51, commi 6 e 7, del Codice del Consumo e dai precetti di

cui alla Delibera AGCOM n. 520/15/CONS (recante gli Orientamenti per la conclusione per telefono dei contratti). Tali disposizioni impongono al gestore la previa conferma dell'offerta al consumatore, il quale rimane vincolato soltanto dopo averla firmata o accettata per iscritto, anche mediante documento informatico sottoscritto con firma elettronica. Tale conferma può essere effettuata, previo consenso del consumatore, anche su altro supporto durevole. In ogni caso, il consenso non è valido se il consumatore non ha preliminarmente confermato la ricezione del documento contenente l'insieme delle condizioni contrattuali. Il professionista deve infine fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole entro un termine ragionevole e, al più tardi, prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Questo quadro normativo trova oggi un vincolante e decisivo completamento nella Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, il cui Regolamento (art. 4, comma 6) impone al gestore l'obbligo inderogabile di fornire preliminarmente la sintesi contrattuale - documento riassuntivo recante le informazioni chiave e le condizioni economiche dell'offerta - e di raccogliere un'accettazione esplicita, tracciabile e consapevole prima di procedere all'attivazione della nuova offerta, a pena di inefficacia del contratto stesso. Dunque, in virtù delle fonti normative richiamate, nei contratti stipulati per via telefonica il mero consenso verbale prestato nel corso del vocal order non è ex se sufficiente al perfezionamento del vincolo contrattuale. Nel caso di specie, seppur l'operatore di Sky abbia verbalmente prospettato e comunicato nel corso della telefonata le effettive condizioni contrattuali dell'offerta, constatata la mancata trasmissione della sintesi contrattuale e l'assenza di successiva sottoscrizione o conferma scritta dell'utente, il contratto relativo alla nuova offerta promozionale deve ritenersi mai perfezionato e, pertanto, inefficace. L'accertata inefficacia del titolo comporta il rigetto della domanda sub b). Questo Corecom non può infatti disporre l'applicazione di condizioni promozionali mai formalizzate secondo i requisiti di legge. In considerazione dell'irregolarità della condotta del gestore, viene riconosciuta la facoltà per l'utente, entro il ragionevole termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, di migrare verso altro operatore o cessare la linea in esenzione da costi e penali - prima che il gestore possa legittimamente cessare l'erogazione del servizio non più coperto da vincolo contrattuale - restando impregiudicata la facoltà delle parti di concordare nuove condizioni negoziali. Tenuto conto dell'effettivo utilizzo dei servizi durante il periodo di erogazione, fino alla loro cessazione/migrazione, i canoni fatturati per le prestazioni fruite rimangono dovuti. Non possono infine trovare accoglimento le ulteriori pretese azionate dall'istante. A ciò si aggiunge l'infondatezza della domanda sub c), con cui l'istante richiede un indennizzo giornaliero per la presunta mancata attivazione dell'offerta, invocando l'applicazione per analogia del combinato disposto di cui agli artt. 9 e 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi. In primis, si rileva che la fattispecie in esame non integra un'ipotesi di ritardo o di mancata attivazione tecnica del servizio di accesso alla rete - unico presupposto che giustifica l'applicazione del citato art. 9 - , trattandosi di linea rimasta costantemente attiva e regolarmente erogata. In secondo luogo, secondo un consolidato orientamento regolamentare e giurisprudenziale, nei casi di applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite o di fatturazione non conforme, la tutela dell'utente si concretizza esclusivamente nel diritto al rimborso o allo storno degli importi indebitamente fatturati e/o riscossi. Per tali fattispecie, la normativa di settore non contempla il riconoscimento di indennizzi automatizzati, tanto meno commisurati a un arco temporale indefinito. Ad abundantiam, non sussistono i presupposti per disporre rimborsi o storni in favore dell'istante, non essendo emerso alcun indebito esborso a suo carico e risultando il rapporto contrattuale tuttora in corso di regolare esecuzione alle condizioni previste. Sulla domanda sub d), diretta a ottenere il risarcimento della differenza tariffaria proiettata sulla speranza di vita media di un uomo, avente natura prettamente risarcitoria di un danno futuro, questo Corecom si dichiara incompetente ai sensi dell'art. 20 del Regolamento. Le richieste di risarcimento del danno sono demandate alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Da ultimo la richiesta sub e) di liquidazione equitativa per presunte pratiche commerciali scorrette fuoriesce dalle attribuzioni del Corecom il quale non dispone di poteri sanzionatori in materia. Per le argomentazioni svolte in fatto e in diritto ut supra

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/04/2026, è tenuta a , per le motivazioni sopraesposte: 1) provvedere alla liquidazione in favore di parte istante dell'importo complessivo di euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; 2) comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente determina entro 60 giorni dalla notifica della medesima. Viene, inoltre: 3) dichiarata l'inefficacia del contratto relativo all'offerta commerciale del 22/10/2025 (codice cliente [REDACTED]) relativa al vocal order del 20/10/2025; 4)

rigettate le domanda sub b) diretta all'applicazione delle relative condizioni promozionali e sub c) di indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta promozionale, come formulate nell'istanza di definizione; 5) accertato il diritto dell'istante di migrare verso altro operatore ovvero di cessare i servizi in esenzione da qualsiasi costo, penale o addebito di disattivazione, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, restando comunque impregiudicata la facoltà delle parti di concordare, entro il medesimo termine, nuove condizioni negoziali; 6) accertato il dovere dell'istante di corrispondere gli importi relativi ai servizi fruiti fino alla data di eventuale cessazione o migrazione; 7) dichiarata l'incompetenza del Corecom in ordine alle domande formulate sub d) ed e).

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
Roberta Sartor