

DELIBERA N. 11/2026

**XXX / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/781464/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 23/03/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 03/10/2025 acquisita con protocollo n. 0246162 del 03/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) titolare di un contratto di rete fissa/ADSL con Sky Italia S.r.l., in seguito allo scadere, il 1 aprile 2025, dell'offerta promozionale a € 22,90/mese, il 1 maggio 2025 ha accettato una nuova offerta a € 19,90/mese, confermata anche da Sky tramite comunicazione email;

b) nonostante ciò, nelle fatture successive (da maggio 2025 in avanti) ha ricevuto addebiti di € 29,90/mese;

c) ai reclami effettuati tramite servizio clienti, riceveva soltanto risposte dilatorie e mai una soluzione concreta;

d) nel corso della procedura innanzi al Corecom, ha appreso dal gestore che l'offerta a € 19,90 non era più attivabile, tuttavia, nel riquadro in basso a sinistra della fattura, erano riportati gli sconti applicati ma mai effettivamente calcolati nel totale finale da pagare;

e) in conseguenza di ciò, la modifica contrattuale non è mai stata attivata e le somme addebitate non sono dovute;

f) i reclami non sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso fatture: € 10 × 12 mesi (maggio 2025 – aprile 2026) = € 120,00 poiché l'offerta non è mai stata applicata e l'operatore ha dichiarato che non lo sarà in quanto non più attivabile;

II) indennizzo per mancata risposta ai reclami: termine di 45 giorni scaduto senza risposta, ritardo >110 giorni = € 300,00;

III) indennizzo mancata attivazione variazione contrattuale (artt. 4–6): dal 1° maggio 2025 al 3 ottobre 2025 = 156 giorni × € 7,50 = € 1.170. Totale richiesto alla data dell'istanza: € 1.590, oltre agli importi ulteriori maturandi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



- 1) la scrivente Società ha già provveduto ad effettuare tutti gli aggiustamenti contabili utili a garantire l'importo concordato;
- 2) in data 01/05/2025 è stata attivata la promozione al prezzo di €19,90/mese per la durata di 12 mesi, con scadenza al 30/04/2026;
- 3) a causa di un disguido tecnico sui sistemi aziendali, nel periodo maggio – ottobre 2025 è stato invece fatturato l'importo di €29,90/mese;
- 4) Sky ha pertanto provveduto allo storno degli importi eccedenti, generando un credito di €60,00, utilizzato a compensazione delle fatture successive;
- 5) in data 03/10/2025 è stato inoltre applicato uno sconto di €5,00/mese per 12 mesi (fino al 03/10/2026), riducendo il canone mensile a €24,90;
- 6) per regolarizzare le fatture da ottobre 2025 ad aprile 2026, è stato già generato un credito aggiuntivo di €35,00;
- 7) lo sconto di €5,00/mese continuerà ad essere applicato oltre il 30/04/2026, ossia sino al 03/10/2026, con un beneficio ulteriore di €25,00 a favore del cliente;
- 8) in merito alla presunta mancata gestione del reclamo, l'istante non ha fornito documentazione idonea a comprovare i reclami asseritamente presentati e, dai riscontri effettuati sui sistemi aziendali, non risultano reclami documentali registrati e/o non gestiti. Alla luce di quanto sopra esposto, la società respinge le pretese avanzate dalla parte istante.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma che Sky ha riconosciuto la somma di 60 euro e di ulteriori crediti sulle fatture successive, tuttavia ciò non ha compensato il danno economico subito. L'offerta concordata aveva una durata di 12 mesi quindi, anche ammettendo la correttezza dello storno, residuano 60,00 euro ancora non restituiti, necessari per raggiungere l'importo complessivo corretto di €120,00 (differenza di 10 euro per 12 mesi). Lo "sconto alternativo" che Sky ha applicato successivamente (5 euro/mese per 12 mesi) non corrisponde all'offerta originaria accettata e non può essere considerato una regolarizzazione / compensazione dell'accordo iniziale, anzi è stata attivata una nuova offerta non concordata. Aggiunge inoltre che l'azienda presso cui lavora rimborsa i costi della connessione fino ad un massimo di circa €20,00 al mese, cosicché nei mesi in cui Sky ha fatturato €29,90, ha ricevuto un rimborso aziendale di circa 20,00 euro, mentre la differenza di circa €10,00 è rimasta a suo carico. Oltre a ciò, nei mesi in cui Sky, sempre unilateralmente, ha deciso di applicare gli storni, le fatture risultano a 0,00 euro e quindi non vi sono state spese da rimborsare. In sostanza, gli storni applicati da Sky non compensano il danno economico effettivamente avuto, né restituiscono quanto pagato personalmente.

Gli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS (art. 4 e art. 12) maturano indipendentemente dai rimborsi economici eventualmente effettuati dall'operatore. I reclami vi sono stati e sono stati fatti tramite call center. Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta come di seguito precisato.

Dal punto di vista della documentazione contrattuale, l'istante ha depositato la c.d. Welcome letter di Sky dalla quale si evince che, in data 1.5.2025, è stato rimosso il pacchetto "Voce Unlimited" ed è stato attivato l'abbonamento Sky WiFi "Fibra 100%". L'attivazione di questa offerta è confermata da quanto riportato nelle fatture, in atti, ove si legge "Abbonamento: Fibra 100%".

Il costo dell'offerta, come risulta dalla documentazione contabile depositata dallo stesso istante, nonché da quanto dichiarato da entrambe le parti (memoria Sky del 20.11.2025 e replica dell'istante del 21.11.2025) è di 19,90 euro mensili, sino all'aprile 2026 compreso, anziché di 29,90 euro mensili, prezzo di listino valido a decorrere dal mese di maggio 2026.

Sky ha ammesso di non aver applicato, da maggio ad ottobre 2025, il canone di 19,990 euro mensili, ed ha pertanto riconosciuto al cliente la somma di 60 euro, corrispondente allo sconto non applicato. Per quanto poi concerne i restanti 7 mesi (da ottobre 2025 ad aprile 2026), l'operatore ha applicato uno sconto aggiuntivo di 5 euro mensili (che si protrarrà sino ad ottobre 2026), ed ha generato un ulteriore credito di 35 euro, a compensazione di ulteriori 5 euro al mese per i predetti 7 mesi, giungendo così ad un costo effettivo a carico del cliente di 19,90 euro mensili per 12 mesi, corrispondenti all'offerta.

Da quanto precede, la richiesta di rimborso di quanto pagato in esubero rispetto al canone concordato è stata già soddisfatta dal gestore nei termini sopra dettagliati.

La richiesta di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto non può essere accolta: l'operatore, nel caso di specie, non ha applicato un profilo o comunque attivato un'offerta diversa dal pattuito, piuttosto, ha commesso un errore nella fatturazione, non applicando gli sconti concordati.

Successivamente, con riguardo all'attuale tariffa di 24,50 euro mensili, che comprende uno sconto di 5 euro rispetto al prezzo di listino di 29,90 euro al mese, questa non è frutto dell'attivazione di un piano tariffario differente da quello concordato, quanto di uno sconto ulteriore che il gestore, presumibilmente in ottica di caring, ha ritenuto di accordare al proprio cliente, sino ad ottobre 2026. Non ricorre pertanto nel caso in esame né la fattispecie di cui agli articoli da 4 a 6 del Regolamento indennizzi, né quella di cui all'articolo 9 del Regolamento medesimo.

Non può nemmeno essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché non è stato depositato alcun reclamo scritto né sono stati forniti elementi di evidenza di reclami telefonici.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, via XX – 0XX, nei confronti dell'operatore SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 23/03/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli