

**DELIBERA N. 20/26/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TAURO/GO INTERNET S.P.A./SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14/783964/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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 modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Tauro del 14 ottobre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Go Internet S.p.A., titolare dell'utenza *business* n. 0559148xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. a seguito di continui malfunzionamenti, l'istante ha sottoscritto, il 23 giugno 2025, un contratto con Sky Italia S.r.l., chiedendo l'importazione del numero fisso;
- b. *“Tuttavia nella fase di portabilità del numero si registravano gravi problemi e ritardi. Infatti, dalla data del collaudo della linea sky avvenuta il 15/07/25, il cliente è rimasto completamente isolato sul numero 0559148xxx sui servizi fonia e internet”*;
- c. malgrado i reclami formulati nei confronti di entrambi i gestori, dopo due mesi la linea risulta ancora priva di servizi.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. ottemperanza al provvedimento adottato dal Corecom Toscana a seguito della presentazione del GU5/776000/2025 e, quindi, il completamento della migrazione;
- ii. storno integrale della posizione debitoria *“che gli operatori avranno cura di specificare nel preciso ammontare”*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo di importo pari a euro 2.500,00 *“per tutti i disservizi e i disagi subiti, per il grave problema nell'iter di migrazione in SKY del n. 0559148xxx che ne sta causando il completo isolamento su fonia e internet a far data dal 15.07.25, per la mancata attivazione dei servizi SKY richiesti e l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami scritti”*.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Go Internet S.p.A. non si è costituito né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del *Regolamento*.

Sky Italia S.r.l., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che in data 23 giugno 2025 è stato stipulato l'abbonamento Sky WIFI n. 5127338577, con scenario *“Altro To FTTH”* e richiesta di portabilità del n. 0559148xxx, tramite codice di migrazione X1305591480402xxx.

In data 15 luglio 2025 è stata attivata la linea dati con assegnazione del numero provvisorio Sky 0550370xxx, in attesa della DAC. Il successivo 16 luglio la richiesta di portabilità del numero sottomessa da Sky Italia S.r.l. ha ricevuto un *“KO”* per codice di migrazione errato. Il 18 luglio 2025 l'operatore ha sottomesso una nuova richiesta di NP e, tuttavia, il 21 luglio 2025 i sistemi hanno restituito il medesimo errore.

A seguito della presentazione del GU5/776000/2025, l'operatore *donating* Go Internet S.p.A. ha comunicato una generica lavorazione. Nell'ambito del provvedimento

d'urgenza, Sky Italia S.r.l. ha, pertanto, chiesto nelle date del 16 e 22 settembre 2025 un riscontro all'operatore sul corretto codice di migrazione, senza ricevere alcuna risposta.

In data 9 ottobre 2025, in sede di udienza di conciliazione, alla quale Go Internet S.p.A. non ha presenziato, si è stabilito di procedere con un'ulteriore richiesta di portabilità, utilizzando il codice di migrazione fornito inizialmente. La richiesta di NP del n. 0559148xxx, sottoposta in tale data, si è conclusa positivamente il 14 ottobre 2025.

In riferimento all'asserita mancata risposta ai reclami lamentata dalla parte istante, Sky Italia S.r.l. ha evidenziato che l'utente non ha fornito prova delle richieste inoltrate e rimaste inevase, né risultano documenti inviati dallo stesso.

Relativamente alla richiesta di storno integrale della posizione debitoria, l'operatore ha precisato che le fatture risultano regolarmente pagate.

Infine, con riguardo al procedimento d'urgenza, Sky Italia S.r.l. ha evidenziato di aver fornito prontamente riscontro il 16 e 22 settembre 2025, sollecitando l'operatore *donating* a indicare il corretto codice di migrazione. A seguito del completamento della NP, Sky Italia S.r.l. ha, poi, provveduto a indicare in piattaforma l'avvenuto passaggio della numerazione.

Alla luce dei fatti esposti, Sky Italia S.r.l. non ha ravvisato responsabilità imputabili alla Società in merito alle problematiche sollevate.

### 3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, si deve far presente che l'operatore Sky Italia S.r.l. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della Società può ritenersi cessata la materia del contendere.

Sempre in via preliminare, si deve evidenziare che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'istante, volta ad acquisire le segnalazioni/reclami indirizzati agli operatori in costanza di disservizio, con particolare riguardo alle segnalazioni di interruzione dei servizi sull'utenza dedotta in controversia. È stato, poi, richiesto alle parti il deposito del contratto sottoscritto con Go Internet S.p.A.

Le richieste non sono state riscontrate in modo adeguato. Invero, la documentazione depositata nei termini dalla parte istante - non idonea ad attestare l'asserita interruzione dei servizi a far data dal 15 luglio 2025 - risulta già in atti nel fascicolo. Quanto al contratto con Go Internet S.p.A., lo stesso non è stato depositato dalle parti.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'utente, il 23 giugno 2025, ha aderito a un'offerta commerciale di Sky Italia S.r.l., chiedendo l'importazione del n. 0559148xxx. L'operatore ha dichiarato di aver attivato la linea dati il 15 luglio 2025 e di aver sottomesso nelle date del 15 e 18 luglio 2025 - come da schermate di sistema allegate - le richieste di portabilità della numerazione, indicando il codice di migrazione X1305591480402xxx. Entrambe le richieste sono state rifiutate dall'operatore *donating* per codice di migrazione errato.

L'11 settembre 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/775995/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Go Internet S.p.A. e Sky Italia S.r.l. e, in pari data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/776000/2025), lamentando l'interruzione dei servizi sull'utenza.

Con provvedimento del 19 settembre 2025, il CORECOM Toscana, ha disposto il completamento della migrazione e il conseguente ripristino dei servizi sull'utenza n. 0559148xxx da parte degli operatori, entro il 23 settembre 2025, in quanto, all'esito di verifiche effettuate dagli Uffici, la stessa risultava disservita. Il provvedimento non è stato ottemperato nei termini.

In data 9 ottobre 2025, in sede di udienza di conciliazione - alla quale non ha partecipato Go Internet S.p.A. - Sky Italia S.r.l. ha sottomesso un'ulteriore richiesta di NP, inserendo il codice di migrazione fornito inizialmente. La portabilità del numero si è correttamente espletata il 14 ottobre 2025 e, contestualmente, i servizi sono stati ripristinati.

Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i., può ritenersi superata in quanto il passaggio dell'utenza n. 0559148xxx e il ripristino dei servizi sono avvenuti in data 14 ottobre 2025, come dichiarato dall'utente medesimo nelle memorie di replica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., non può trovare accoglimento per genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quali siano le fatture che si contestano, né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui si chiede lo storno, demandandone la quantificazione agli operatori.

A tale riguardo, l'operatore Sky Italia S.r.l. ha precisato che la posizione contabile e amministrativa dell'utente è regolare; l'operatore Go Internet S.p.A., come già rappresentato, non si è costituito né ha prodotto memorie o documentazione.

Invero, l'istante si è limitato ad allegare in atti due fatture, una emessa da Sky Italia S.r.l. - operatore con il quale ha raggiunto un accordo - e l'altra da Go Internet S.p.A. (n. 01/4539xxx del 1° settembre 2025). Dalla disamina di quest'ultima, è emerso che gli addebiti per abbonamenti e servizi risultano tutti stornati a eccezione dell'importo di euro 30,00 riferito al servizio *GO FIBRA OFFICE GOLD fino a 2.5 Gbps (OF - CD)* per il periodo 1° settembre - 31 ottobre 2025. Tuttavia, in assenza del titolo contrattuale, non depositato dalle parti anche all'esito della richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, non è stato possibile svolgere le verifiche del caso e valutare la debenza o meno del suddetto importo.

Trattandosi, dunque, di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica all'eventuale riconoscimento dello storno, la richiesta di annullamento della posizione debitoria non può essere accolta.

Le richieste di cui al punto iii. possono essere parzialmente accolte nei termini che seguono.

Preliminarmente, si rileva la genericità della domanda di indennizzo "*per tutti i disservizi e i disagi subiti*" che non risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.

Con riguardo al "*grave problema nell'iter di migrazione in SKY del n. 0559148xxx che ne sta causando il completo isolamento su fonia e internet a far data dal 15.07.25*",

va evidenziato che l'operatore *donating* è tenuto al rispetto delle procedure di portabilità e all'utilizzo corretto della causali di scarto verso l'operatore *recipient*, ciò al fine di evitare disservizi durante il passaggio. Nel caso di specie, dopo aver attivato la linea dati il 15 luglio 2025, Sky Italia S.r.l. ha dichiarato di aver sottomesso nelle date del 15 e 18 luglio 2025 le richieste di portabilità della numerazione, indicando il codice di migrazione X1305591480402xxx.

Entrambe le richieste sono state rifiutate dall'operatore *donating* per codice di migrazione errato. In data 9 ottobre 2025, in sede di udienza di conciliazione - alla quale non ha partecipato Go Internet S.p.A. - Sky Italia S.r.l. ha sottomesso un'ulteriore richiesta di NP, inserendo il codice di migrazione fornito inizialmente. La portabilità del numero si è correttamente espletata il 14 ottobre 2025 e, contestualmente, i servizi sono stati ripristinati. Ne consegue che gli iniziali due scarti devono ritenersi non conformi alla regolamentazione atteso che, usando lo stesso codice di migrazione, a ottobre 2025 la richiesta è stata espletata.

D'altra parte, la società convenuta non ha prodotto repliche né memorie a propria difesa.

Tanto premesso, considerato che l'utente ha presentato in data 11 settembre 2025 istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/776000/2025) lamentando l'interruzione dei servizi voce e dati, non può che rilevarsi la responsabilità del gestore *donating* per l'interruzione del servizio voce sull'utenza, atteso che il servizio dati era stato attivato da Sky Italia S.r.l., sin dal 15 luglio 2025, fino al passaggio ad altro operatore, non avendo, peraltro, Go Internet S.p.A. rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Pertanto, a fronte del suddetto inadempimento, Go Internet S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo previsto all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 12,00 *pro die* per 88 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 luglio 2025 (dato aggiungendo alla data di richiesta della portabilità del numero, 15 luglio 2025, i tre giorni lavorativi regolamentari per l'espletamento) al 14 ottobre 2025 (data di ripristino dei servizi), per un importo complessivo pari a euro 1.056,00 (millecinquantasei/00).

La richiesta di indennizzo relativa alla mancata attivazione dei servizi da parte di Sky Italia S.r.l. risulta già soddisfatta in ragione dell'accordo raggiunto dall'operatore con la parte istante. In ogni caso, Sky Italia S.r.l. ha provveduto all'attivazione della linea dati il 15 luglio 2025 e all'espletamento della portabilità del numero il 14 ottobre 2025.

Per quanto concerne la contestazione relativa a "*errata fatturazione*" valgono le medesime considerazioni svolte al precedente punto ii.

Infine, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per "*la mancata risposta ai reclami scritti*" non può essere accolta in quanto, in atti, non è stato prodotto alcun reclamo scritto, anche all'esito della specifica richiesta istruttoria. Invero, la parte istante ha fatto riferimento nell'istanza GU14 a "*reclami telefonici e scritti per segnalare ai gestori il grave problema*" senza fornire, tuttavia, elementi probanti e circostanziati in merito.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Tauro nei confronti di Go Internet S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Go Internet S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.056,00 (millecinquantasei/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce sulla numerazione 0559148xxx.

3. La società Go Internet S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. 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.

Roma, 25 marzo 2026

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giovanni Santella