

DELIBERA N. 23/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.L.F./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/784502/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 aprile 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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 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. 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;

VISTA l’istanza dell’utente C.L.F. del 16 ottobre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al codice cliente 22755xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12/12/2024 l'utente ha disdetto il proprio abbonamento, *«dopo varie chiamate da parte degli operatori Sky e varie offerte, ho deciso di accettare un'offerta. Il 20/12/2024 ho stipulato un contratto vocale con Sky da dove si evince chiaramente il costo di 36 euro per i pacchetti indicati. A gennaio, dopo aver ricevuto una fattura non in linea con il mio contratto, ho provveduto a sollecitare più volte una copia del contratto ma non è mai arrivata»*;

b. la Sig.ra C. ha altresì segnalato che il contratto è stato stipulato il 20/12/2024 *«ma in realtà risultava partire da 9/01/2025 e poi l'hanno modificato ancora in corso di conciliazione, il tutto senza consenso e preavviso»*;

c. l'operatore, contattato ripetutamente telefonicamente, non ha risolto il problema e *«nonostante tutto ad oggi la situazione non è cambiata in quanto Sky continua a fatturare 92.18»*.

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

i. *«il rimborso mediante bonifico immediato di 337 euro fatturati in più rispetto al contratto»*;

ii. la corresponsione di un *«indennizzo per attivazione di servizi e profili non richiesti per 300 giorni (art 8) 1500 euro»*;

iii. la corresponsione di un *«indennizzo per mancata risposta ai reclami di 300 euro»*;

iv. *«adeguamento del contratto»*.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. in memorie, ha preliminarmente sollevato una eccezione di carattere formale relativa alla tempistica intercorrente tra la formulazione del reclamo e il deposito dell'istanza di definizione, atteso che il procedimento *«SMA14/784502/2025 è stato presentato il 16/10/2025, ossia sette mesi dopo la presentazione di ciò che la cliente indica come reclamo telefonico presentato a Sky, datato 11/02/2025. Analogo discorso vale per la conciliazione SMA/775753/2025 che è stata presentata dalla cliente in data 10/09/2025»*.

Nel merito, l'operatore ha poi dichiarato che *«la Sig.ra C. ha sottoscritto in data 17/04/2024 un contratto di abbonamento ai servizi Sky n. 22755xxx comprendete la*

seguinte composizione Sky TV, Kids, Cinema, Sport, Intrattenimento Plus Premium, HD e 4K al costo mensile di euro 92,18. In data 20 dicembre 2024, la Sig.ra C. ha deciso, mediante registrazione vocale (allegato 1) di passare al profilo Sky Smart, con la seguente composizione: Sky TV, Kids, Sport, Intrattenimento Plus Premium, HD e 4K al costo mensile di euro 36,06 fino al 30/06/2026. A causa di un disguido tecnico, il passaggio al profilo Sky Smart non è andato a buon fine ed è rimasta attiva la composizione originaria del contratto di abbonamento ai servizi TV al costo mensile di euro 92,18, comprensivo del pacchetto Cinema. Successivamente, in data 9 ottobre 2025, nell'ambito della procedura di conciliazione n. SMA 775753/2025, è stato effettuato il passaggio al profilo Smart (non comprensivo del pacchetto Cinema) come richiesto dalla cliente, al costo mensile di euro 34,99. Sky ha provveduto a regolarizzare la fatturazione relativa alle mensilità da dicembre 2024 a marzo 2025, attraverso l'esecuzione dello storno parziale di quanto corrisposto in eccesso dalla cliente. Sky ha inoltre provveduto a predisporre lo storno a favore della segnalante di un importo pari ad euro 392,00 relativo a quanto pagato in eccesso per le mensilità da aprile 2025 a ottobre 2025, data di passaggio al profilo Smart, in tal modo regolarizzando gli importi dalla stessa dovuti».

In virtù di quanto sopra, Sky Italia S.r.l. ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

In esito ad apposita richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento, la Società, in data 19/03/2026, ha depositato il prospetto degli incassi relativi al periodo compreso dal dicembre 2024 ad ottobre 2025 ed ha altresì dichiarato che in riferimento al predetto periodo l'istante ha corrisposto un importo complessivo pari a euro 963,34, mentre «*successivamente a tale periodo, non risultano ulteriori pagamenti effettuati*».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione formale sollevata dall'operatore non merita considerazione, atteso che la tempistica intercorrente tra la formulazione del reclamo e il deposito dell'istanza di definizione non costituisce un aspetto rilevante sotto il profilo regolamentare.

Nel merito, fermo restando che l'istante in data 20/12/2024 ha aderito alla tariffa *Smart* al costo di euro 36,06 al mese, per diciotto mesi, deve quindi ritenersi che il rapporto di cui si discute verrà a scadenza il 30/06/2026.

Dalla documentazione in atti risulta poi che nel periodo compreso dal dicembre 2024 ad ottobre 2025 l'operatore ha addebitato all'istante un importo complessivo pari ad euro 963,34, interamente corrisposto; mentre, a far data dal mese di novembre 2025, Sky Italia S.r.l. ha emesso fatture per un importo mensile pari ad euro 34,99, ad oggi insolute.

Per quanto precede, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, nella misura di seguito determinata. Infatti, deve ritenersi che sino al mese di ottobre 2025 l'istante avrebbe dovuto corrispondere un importo complessivo pari ad euro 360,60, a fronte di 963,34 pagati; mentre, in riferimento al periodo compreso dal mese di novembre 2025 al mese di giugno 2026, a fronte delle fatture emesse e salvo cessazione anticipata, l'istante sarebbe tenuta al pagamento di euro 279,92. In relazione a tanto, Sky Italia S.r.l. è tenuta a compensare il credito maturato dall'utente con i canoni da questi non versati fino alla chiusura del contratto; nonché a rimborsare il restante credito residuo maturato dall'utente alla data del 30/06/2026.

Parimenti, in virtù dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento come di seguito precisato. Come rappresentato anche dall'operatore Sky Italia S.r.l., a causa di un disagio tecnico, il passaggio al profilo Sky Smart non è andato a buon fine ed è rimasta attiva la composizione originaria del contratto di abbonamento ai servizi TV al costo mensile di euro 92,18, che l'operatore ha addebitato all'utente per il periodo dal 1° gennaio 2025 al 31 ottobre 2025. Per tale ragione, a titolo di indennizzo per profilo tariffario non richiesto, a causa del mancato passaggio al profilo Sky Smart, Sky Italia S.r.l., ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 757,50 computati nella misura di euro 2,50 per 303 giorni, in relazione al periodo predetto.

Non è invece accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che l'omessa risposta al reclamo è condizione di procedibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel caso di specie, decorso infruttuosamente il termine regolamentare di trenta giorni di cui l'operatore comunque dispone per dare riscontro al reclamo, l'utente ha infatti depositato il procedimento SMA/775773/2025 nell'ambito del quale ha avuto modo di interloquire con l'operatore ricevendo, di fatto, riscontro alle proprie doglianze.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. risulta, incontestatamente, già soddisfatta.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente della Sig.ra C.L.F. nei confronti di Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a:

- i. compensare il credito maturato dall'utente con i canoni da questi non versati fino alla chiusura del contratto, nonché a rimborsare il restante credito residuo maturato dall'utente alla data del 30/06/2026;
 - ii. corrispondere a favore dell'utente euro 757,50 (settecentocinquantasette/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti.
3. La predetta Società è altresì tenuta 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 d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.
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, 14 aprile 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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