

DELIBERA N. 30/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.V.A./SKY ITALIA S.R.L. (SMA14/788185/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 maggio 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 D.V.A. del 31 ottobre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al codice cliente n. 21947xxx, nel corso della procedura, ha contestato *«la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite (euro 60,00 mensili anziché euro 87,00 mensili), a partire dal maggio 2024, tanto che a novembre 2024 ha disdettato il contratto inadempito»*.

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

- i. *«storno insoluto»*;
- ii. *«rimborso indebito pagato»*;
- iii. *la corresponsione di un «indennizzo per mancata attivazione offerta e per mancata risposta al reclamo»*.

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. non ha depositato memorie a sostegno del proprio operato.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito si rappresenta che, a fronte della richiesta del responsabile del procedimento, rivolta ad entrambe le parti a titolo di approfondimento istruttorio, di produrre le condizioni economiche pattuite in relazione al contratto dedotto in controversia, l'istante non ha provato in alcun modo la fondatezza della propria pretesa, adducendo che *«l'offerta è stata registrata telefonicamente, quindi dovrebbe produrla l'Operatore»*; mentre Sky Italia S.r.l. ha dichiarato che *«a seguito delle verifiche effettuate, non ha individuato nei propri archivi alcuna adesione riferita al periodo di maggio 2024, e si evidenzia che l'istante non ha prodotto alcuna documentazione a supporto»*. Ciò stante, in virtù del principio sancito dall'articolo 2697 del codice civile, secondo cui chi fa valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nessuna delle richieste formulate dal Sig. D.V. può trovare accoglimento.

Giova altresì precisare che nel caso di specie non si ritiene operante il meccanismo dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, talvolta operante alla luce del criterio del *favor utentis*, atteso che rappresenterebbe una

prova diabolica a carico dell'operatore la produzione di una registrazione telefonica che lo stesso ha dichiarato, in atti, essere insussistente.

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 non accoglie l'istanza dell'utente D.V.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 27 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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