

DELIBERA N. 34/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.E./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/798267/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 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 A.E. del 15 dicembre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in riferimento al contratto codice cliente n. 23873xxx, chiuso ad agosto 2025, non è stato rimborsato l'importo complessivo di euro 47,16 cui è tenuta la Società convenuta in virtù delle note di credito emesse;

b. in riferimento al contratto codice cliente n. 7125573xxx, *«prima della chiusura mi era stata proposta una “migrazione” da call center: mi proposero 51,89 € solo in seguito alla attivazione SIM, poi firmo e il contratto arriva a 67,79 €, senza alcuna mail che confermi lo sconto promesso»;*

c. dopo aver esercitato il diritto di recesso in riferimento al contratto n. 71255733xxx, Sky Italia S.r.l. non ha fornito informazioni adeguate e precise, sebbene ripetutamente richieste, riguardo la restituzione degli apparati, in particolare del *modem Sky Stream*;

d. infine, nonostante la mancanza di istruzioni appropriate, *«il modem è stato regolarmente restituito e consegnato il 01/12/25 a mezzo Poste Italiane, come da documentazione allegata».*

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

i. *«il riconoscimento del rimborso di € 47,16, già risultante da note di credito emesse dall'operatore, con ordine di pagamento tramite bonifico entro i termini previsti dal regolamento»;*

ii. *«l'accertamento della corretta restituzione del modem, avvenuta tramite ritiro da parte di Poste Italiane su incarico dell'operatore, e il conseguente annullamento di qualsiasi addebito o penale connessa alla gestione degli apparati»;*

iii. *«il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per: - mancata risposta ai reclami; - comunicazioni errate e contraddittorie; - gestione irregolare della fase di cessazione del contratto e della restituzione degli apparati; - informazioni economiche non trasparenti e difformi rispetto a quanto comunicato in fase di proposta telefonica»;*

iv. *«ogni ulteriore provvedimento ritenuto opportuno dall'Autorità a tutela dell'utente».*

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. in memorie, ha rappresentato che *«in data 29 ottobre 2025, il Sig. A. trasmetteva reclamo scritto a mezzo PEC, richiedendo il rimborso dell'importo di euro 47,16, già correttamente presente a sistema sotto forma di nota di credito. Il*

cliente chiedeva tuttavia l'erogazione del rimborso in quanto aveva esercitato il diritto di recesso entro il termine di 14 giorni. Successivamente, in data 03/11/2025, il Sig. A. inviava un ulteriore reclamo, richiedendo informazioni in merito alle modalità di restituzione del decoder. A tale richiesta Sky Italia S.r.l. forniva riscontro in data 23/11/2025, comunicando che il corriere incaricato avrebbe provveduto al ritiro dell'apparato nella giornata del 24/11/2025. Il cliente ha successivamente dichiarato che il corriere non si sarebbe presentato per il ritiro dell'apparato».

La Società ha altresì precisato che l'istanza di conciliazione è stata depositata in data 24/11/2025, prima del decorso del termine di 30 giorni di cui dispone l'operatore per dare riscontro al reclamo del 03/11/2025 e ha poi rappresentato che l'istante ha rifiutato la proposta transattiva formulata in fase conciliativa.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto superata, atteso che in sede di udienza l'utente ha riconosciuto di aver ricevuto il rimborso dell'importo richiesto a mezzo assegno bancario, come risulta dal verbale del 05/03/2026, in fascicolo.

Parimenti, non può essere accolta, in quanto generica e non circostanziata, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. L'utente, in particolare, non ha documentato la sussistenza di alcun addebito, ovvero di alcuna richiesta di pagamento a titolo di omessa restituzione di apparati pervenuta dalla Società convenuta la quale, peraltro, non ha mosso alcuna contestazione al riguardo, tenuto conto della ricevuta di consegna depositata nel fascicolo.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che non risultano depositati in atti reclami rimasti privi di riscontro. Inoltre il *Regolamento sugli indennizzi*, la cui applicazione è invocata in questa sede, non contempla alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di «comunicazioni errate e contraddittorie; - gestione irregolare della fase di cessazione del contratto e della restituzione degli apparati; - informazioni economiche non trasparenti e difformi rispetto a quanto comunicato in fase di proposta telefonica». e comunque la documentazione in atti non prova si siano verificate le circostanze sopra richiamate di cui l'utente si duole.

In conclusione, alla luce dell'istruttoria condotta, non è emersa alcuna condotta indebita a carico di Sky Italia S.r.l. rilevante alla luce delle fattispecie di indennizzo contemplate specificamente nel *Regolamento sugli indennizzi* richiamato; pertanto, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta.

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 A.E. nei confronti di Sky Italia S.r.l., 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, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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