

**DELIBERA N. 50/26/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
M.Z./SKY ITALIA S.R.L.  
(SMA14/796174/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 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. 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 M.Z. del 4 dicembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 11 settembre 2025 l'istante ha aderito, telefonicamente, *“a una promozione proposta da un'operatrice Sky (Sky Stream + Multivision, canone 47,80 €/mese senza costi di attivazione, mantenendo i pacchetti Sky Smart, TV, Cinema, Sport, Calcio e Netflix)”*;
- b. tuttavia, l'offerta non è stata attivata *“nonostante l'adesione e l'attribuzione di un nuovo codice cliente”*.

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

- i. l'attivazione dell'offerta proposta l'11 settembre 2025, *“al canone complessivo di 47,80 euro/mese bloccato per 48 mesi, senza costi di attivazione e spese aggiuntive”*;
- ii. il riconoscimento da parte di Sky Italia S.r.l. *“mediante accredito o sconto in fattura, la differenza tra l'importo effettivamente fatturato e quello concordato telefonicamente con l'operatrice, a decorrere dal mese di settembre 2025 e fino alla data di effettiva attivazione dell'offerta pattuita”*;
- iii. in subordine, *“l'applicazione delle medesime condizioni economiche e di durata anche mantenendo la tecnologia Sky Q”*.

### **2. La posizione dell'operatore**

Sky Italia S.r.l., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi aziendali, è risultato un contatto telefonico con l'istante, in data 11 settembre 2025, nel corso del quale sarebbero state richieste esclusivamente informazioni relative al servizio *Sky Expert*.

L'operatore ha precisato, poi, che non risulta alcuna evidenza documentale o contrattuale in merito a quanto dichiarato dall'istante circa l'offerta commerciale asseritamente ricevuta.

A tale riguardo, il gestore ha evidenziato che il passaggio alla tecnologia richiesta comporta l'attribuzione di un nuovo codice cliente e la conseguente attivazione di un nuovo contratto, con relativo invio della documentazione contrattuale, circostanza che non risulta essersi verificata.

Infine, Sky Italia S.r.l. ha rappresentato che non sono previsti contratti con durata pari a 48 mesi, circostanza che rende ulteriormente non riscontrabile quanto dedotto dall'istante.

In ogni caso, nel corso del procedimento, la Società ha contattato il cliente al fine di individuare una possibile soluzione conciliativa in relazione alle richieste avanzate, ma tali proposte non sono state accolte.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le ragioni di seguito illustrate.

In via preliminare, si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Sky Italia S.r.l., volta ad acquisire copia della registrazione del contatto telefonico avvenuto con l'istante in data 11 settembre 2025, copia del contratto in essere e delle fatture emesse a far data dal mese di settembre 2025, nonché a verificare il nuovo codice cliente (n. 713-213-4xxx) asseritamente ricevuto dall'istante.

In riscontro alle richieste, Sky Italia S.r.l. ha comunicato quanto segue: *“Si evidenzia che non risulta possibile trasmettere la registrazione del contatto telefonico in oggetto, in quanto la relativa chiamata non era soggetta a registrazione vocale, precedentemente concordata”*. Con riguardo alle ulteriori domande, l'operatore ha, poi, precisato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi informativi, *“agli atti non risulta presente il contratto relativo all'offerta attualmente in essere; parimenti, non si rinviene alcuna sottoscrizione riferita al contratto indicato dal cliente con n. 7132134xxx”*.

Infine, Sky Italia S.r.l. ha allegato le fatture intestate all'istante (codice cliente n. 25584xxx) emesse dal mese di settembre 2025 ad aprile 2026, che risultano tutte regolarmente pagate.

Nel merito delle richieste formulate dall'utente, si osserva che quest'ultimo non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare la fondatezza delle pretese avanzate. L'istante, infatti, si è limitato a dichiarare che *“in data 11/09/2025 ho aderito telefonicamente a una promozione proposta da un'operatrice Sky (Sky Stream + Multivision, canone 47,80 €/mese senza costi di attivazione, mantenendo i pacchetti Sky Smart, TV, Cinema, Sport, Calcio e Netflix)”*, senza tuttavia depositare documenti, comunicazioni, conferme contrattuali o ulteriori riscontri utili a comprovare la sussistenza e il contenuto dell'offerta asseritamente accettata.

Di contro, Sky Italia S.r.l. ha dichiarato in memoria che non risulta *“alcuna evidenza documentale o contrattuale in merito a quanto dichiarato dall'istante circa l'offerta commerciale asseritamente ricevuta”*, rappresentando, altresì, che *“il passaggio alla tecnologia richiesta comporta l'attribuzione di un nuovo codice cliente e la conseguente attivazione di un nuovo contratto, con relativo invio della documentazione contrattuale, circostanza che non risulta essersi verificata”*.

L'operatore ha ribadito, dunque, quanto già affermato in sede conciliativa, ovvero sia che *“a seguito delle verifiche effettuate, non risulta in essere alcun contratto conforme ai requisiti da lui richiesti, né risulta alcuna documentazione idonea ad attestarne l'esistenza nei nostri sistemi informativi”*.

Con riguardo, infine, al nuovo codice cliente asseritamente ricevuto dalla parte istante (n. 713-213-4xxx), Sky Italia S.r.l. ha dichiarato in udienza e ribadito nel riscontro alla specifica richiesta istruttoria che, all'esito delle verifiche effettuate, tale codice non risulta presente sui propri sistemi.

Tanto premesso, in applicazione del principio di cui all'articolo 2697 del codice civile, secondo il quale colui che agisce per far valere un diritto in giudizio è tenuto a

provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, le domande avanzate dall'istante, in assenza di adeguato supporto probatorio, non possono essere accolte.

Si precisa, inoltre, che non può ritenersi applicabile, nella fattispecie in esame, il meccanismo dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamato in talune ipotesi alla luce del criterio del *favor utentis*, in quanto gravare l'operatore di un onere probatorio inesigibile, consistente nella produzione di una registrazione telefonica che lo stesso ha dichiarato inesistente in atti, si configurerebbe quale imposizione di una *probatio diabolica*.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente M.Z. 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.

Napoli, 22 luglio 2026

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

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