

DELIBERA N. 52/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.G./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/798399/2025)**

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 G.G. del 15 dicembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a. *“nel luglio del c.a. vengo contattato da un operatore sky che mi propone di attivare anche sky wifi a fronte di uno sconto significativo (40/50 %) sull'abbonamento tv il tutto per fare convergere l'offerta al pagamento di una cifra comprensiva di TV e WiFi intorno a euro 70/80 contro un pagamento attuale di 107 per TV e 20,90 per il wifi”;*
- b. l'utente, *“dopo l'installazione di sky WIFI del 04/08/2025”, ha verificato, tuttavia, che l'offerta non è stata attivata.*

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

- i. *“accertare l'inadempimento contrattuale grave di Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) e, conseguentemente ordinare la risoluzione (cessazione) del solo contratto Sky Wifi senza applicazione di alcun costo di disattivazione o penale di recesso”;*
- ii. il riconoscimento da parte di Sky Italia S.r.l. di un importo di euro 1.000,00 a titolo di rimborso *“per gli addebiti ingiustificati (dovuti alla mancata applicazione degli sconti promessi e per le fatture emesse durante la conciliazione)”* e quale indennizzo per i danni subiti;
- iii. *“In via alternativa alla prosecuzione dell'attuale contratto TV: OPZIONE A (Sconti/Mantenimento TV): Ordinare all'operatore di risarcire la somma di € 1.000,00 attraverso l'applicazione di sconti in fattura sull'abbonamento Sky TV in un arco temporale non superiore a 10 mesi. OPZIONE B (Risoluzione Totale con Pagamento Diretto): Ordinare la risoluzione di entrambi i contratti (Sky TV e Sky Wifi) senza costi di recesso o penali. In tal caso, si richiede che il pagamento della somma di € 1.000,00 sia effettuato tramite versamento su IBAN (All.5) entro il termine massimo di 30 giorni dalla Delibera di Definizione”.*

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi aziendali, l'istante, in data 4 agosto 2025, ha attivato un contratto per la fornitura del servizio in fibra. A tale riguardo, il cliente ha dichiarato che, in fase di stipula contrattuale, gli sarebbe stato proposto uno sconto sull'abbonamento TV (già in essere), tale da determinare un costo mensile compreso tra euro 70,00 ed euro 80,00, a fronte di un importo attualmente addebitato pari a euro 107,00.

L'operatore ha precisato, poi, che a seguito delle verifiche effettuate sui sistemi aziendali, non risulta alcuna evidenza dell'attivazione di promozioni, sconti o condizioni economiche agevolate riconducibili a quanto dichiarato dall'istante.

In ogni caso, pur in assenza di riscontri oggettivi a supporto delle doglianze sollevate, il gestore, in un'ottica conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, ha formulato una proposta migliorativa consistente in: a) cessazione di entrambi i contratti attivi, senza applicazione di costi di disattivazione a carico dell'utente; b) riconoscimento di un rimborso omnicomprendivo pari a euro 420,00.

Tale importo, ha precisato Sky Italia S.r.l., era comprensivo sia del rimborso delle somme corrisposte per il servizio WiFi che della restituzione della maggiore somma versata in relazione al contratto TV, in considerazione delle dichiarazioni rese dall'istante.

L'istante non ha accettato la proposta conciliativa, subordinandone l'adesione all'erogazione del rimborso entro il termine di 30 giorni. Tuttavia, l'operatore ha rappresentato che, per motivi di natura esclusivamente tecnica, non è in grado di garantire l'erogazione del rimborso entro il termine richiesto.

Alla luce di quanto sopra esposto, Sky Italia S.r.l. ha ritenuto di aver formulato una proposta equilibrata, proporzionata e migliorativa, idonea a definire la controversia in via conciliativa, pur in assenza di elementi oggettivi a supporto delle pretese dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso all'esito dell'istruttoria svolta, 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., finalizzata ad acquisire copia della eventuale registrazione del contatto telefonico del 4 agosto 2025 e il contratto relativo al servizio in fibra (Sky WIFI) attivato nella medesima data. L'operatore, in data 15 maggio 2026, ha comunicato che *“agli atti non risulta alcuna evidenza della sottoscrizione del contratto richiesto”* e, successivamente, che *“non risulta nella nostra disponibilità alcuna registrazione riconducibile alla data da Lei indicata”*.

Inoltre, è stato richiesto a Sky Italia S.r.l. il deposito del contratto (o i contratti) relativo ai servizi, allo stato, forniti all'utente e le fatture emesse a suo carico per gli anni 2025-2026. L'operatore ha riscontrato nei termini le richieste, allegando fatture intestate all'istante (codice cliente 9010xxx) sia per l'abbonamento TV sia per quello Internet - che risultano regolarmente pagate - con la precisazione che *“non vi è riscontro documentale dei relativi contratti. Tuttavia, si rappresenta che il contratto TV risulterebbe già attivo (sin dall'anno 2018) al momento dell'attivazione del contratto Internet, avvenuta nel mese di agosto 2025”*.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che la questione dedotta in controversia, per quanto concerne il profilo espressamente richiamato dall'utente relativo alla *“pubblicità ingannevole”*, non può formare oggetto di valutazione da parte dell'AGCOM. Tale profilo, infatti, esula dall'ambito delle competenze attribuite a questa

Autorità, atteso che la disciplina concernente le pratiche commerciali scorrette è rimessa, ai sensi del Codice del Consumo, alla competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Ne consegue che ogni doglianza riferibile alla presunta natura ingannevole della comunicazione commerciale o pubblicitaria asseritamente posta in essere dall'operatore dovrà essere, eventualmente, fatta valere innanzi all'Autorità competente. Si evidenzia, poi, che non possono trovare accoglimento le richieste volte ad ottenere un *facere* in quanto le stesse esulano dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione dell'Autorità la quale, in questa sede, si limita a riconoscere rimborsi e/o corrispondere indennizzi all'utente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza presentata.

Con riguardo, infine, a quanto eccepito dall'istante - nelle memorie di replica depositate successivamente all'udienza di discussione - in ordine alla pretesa insussistenza di un vincolo contrattuale con l'operatore, si rileva, anzitutto, la tardività della contestazione, atteso che la stessa non risulta essere stata introdotta in sede di conciliazione e, tantomeno, nell'atto introduttivo del presente procedimento.

Ferma restando l'inammissibilità della predetta contestazione, preme evidenziare che nel reclamo trasmesso all'operatore in data 27 ottobre 2025, il medesimo utente ha espressamente dichiarato di essere *“Cliente SkyTV e Sky Wifi con Codice Cliente 9010xxx, e contratto di Abbonamento a Sky TV da oltre 10 anni”*, precisando, altresì, che *“Nel mese di luglio c.a. ho sottoscritto l'abbonamento al servizio Sky Wifi, motivato dalla specifica offerta commerciale di convergenza che prevedeva un significativo risparmio sull'abbonamento TV esistente”*.

Tali affermazioni, formulate direttamente dall'istante, assumono particolare rilievo ai fini della ricostruzione del rapporto intercorso tra le parti, in quanto attestano in maniera univoca la riconducibilità allo stesso utente sia dell'abbonamento televisivo sia del successivo servizio di connettività, nonché la consapevole adesione a una proposta commerciale di convergenza formulata dall'operatore.

Si osserva, inoltre, che l'utente medesimo ha depositato in atti una schermata recante l'attestazione di avvenuto pagamento di fatture risalenti all'anno 2022 e che le fatture depositate dall'operatore, riferite a entrambi gli abbonamenti, vale a dire al servizio televisivo e al servizio dati, risultano regolarmente corrisposte dal cliente sino, rispettivamente, alla fattura n. 351552xxx del 1° aprile 2026, relativa all'abbonamento TV, e alla fattura n. 3500758xxx del 1° maggio 2026, relativa all'abbonamento Internet. Tale circostanza assume valore dirimente sotto il profilo probatorio, in quanto conferma non soltanto l'esistenza del rapporto contrattuale tra le parti, ma anche l'effettiva fruizione, da parte dell'istante, dei servizi erogati dall'operatore. Il regolare pagamento dei corrispettivi dovuti, in assenza di contestazioni tempestive o di specifiche riserve formalmente sollevate dall'utente in ordine alla debenza degli importi richiesti, costituisce infatti un elemento significativo ai fini della ricostruzione del complessivo rapporto negoziale intercorrente tra le parti. Ne deriva che la condotta tenuta dall'istante nel corso del rapporto, sotto il profilo dell'adempimento delle obbligazioni di pagamento, si pone in evidente contrasto con l'assunto successivamente prospettato dallo stesso circa la mancata sussistenza di un valido vincolo contrattuale con l'operatore.

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 dedurre che *“nel luglio del c.a. vengo contattato da un operatore sky che mi propone di attivare anche sky wifi a fronte di uno sconto significativo (40/50 %) sull'abbonamento tv il tutto per fare convergere l'offerta al pagamento di una cifra comprensiva di TV e WiFi intorno a euro 70/80 contro un pagamento attuale di 107 per TV e 20,90 per il wifi”* senza tuttavia depositare documenti, comunicazioni, conferme contrattuali o ulteriori riscontri utili a comprovare il contenuto dell'offerta asseritamente accettata.

Di contro, Sky Italia S.r.l. ha dichiarato in memoria che a seguito delle verifiche effettuate sui sistemi aziendali *“non risulta alcuna evidenza dell'attivazione di promozioni, sconti o condizioni economiche agevolate riconducibili a quanto dichiarato dall'istante”*.

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, in assenza di adeguato supporto probatorio, le domande avanzate dall'istante non possono essere accolte.

Si osserva, infine, che non può ritenersi applicabile, nella fattispecie in esame, il meccanismo di inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamato in talune ipotesi anche alla luce del criterio del *favor utentis*. Ciò 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 G.G. 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