

DELIBERA N. 59/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F.C./SKY ITALIA S.R.L.
(SMA14/799721/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 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*”;

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 F.C. del 20 dicembre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al codice cliente n. 10097xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«a decorrere da dicembre 2024, l'operatore ha unilateralmente e arbitrariamente variato il canone mensile pattuito (pari a €18,16) applicando un addebito di €87,00, in assenza di qualsivoglia informativa preventiva ex art. 98-septiesdecies comma 5 del d.lgs. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche). Tali prelievi, per un totale di circa €760.00, si configurano come addebiti per servizi mai richiesti e integrazione di un indebito oggettivo ex art. 2033 c.c.»;*

b. Sky Italia S.r.l. non ha riscontrato *«entro i termini regolamentari»* il reclamo inviato a mezzo PEC del 30/09/2025 *«volto a contestare l'appropriazione indebita e a richiedere il ripristino dell'offerta originaria»;*

c. l'istante ha inviato disdetta e ha restituito gli apparati in data 27/01/2026.

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

i. *«l'accertamento dell'illegittimità della variazione tariffaria e della condotta dell'operatore per violazione degli obblighi di trasparenza contrattuale»* e, per l'effetto, *«la restituzione integrale delle somme indebitamente percepite (pari a €760,00) maggiorate degli interessi legali»;*

ii. *«il ripristino dell'offerta commerciale originaria alle condizioni economiche pattuite (€18,16/mese), dichiarando l'inefficacia della disdetta in quanto determinata da inadempimento della controparte o, in subordine, la riattivazione del servizio senza oneri di attivazione»;*

iii. la corresponsione dell'indennizzo *«per mancata risposta al reclamo e per i disservizi subiti, ai sensi della Delibera 347/18/CONS».*

2. La posizione dell'operatore

Sky Italia S.r.l. ha formalizzato nel fascicolo una proposta conciliativa precisando tuttavia che *«non costituisce acquiescenza alla qualificazione soggettiva ed oggettiva della scrivente e delle sue attività nei provvedimenti relativi a Conciliaweb e/o adottati sulla piattaforma».*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, atteso che Sky Italia S.r.l. non ha dato evidenza della prevista preventiva comunicazione, come indicato nell'art. 9 delle Condizioni generali di contratto, a prova della legittimità degli addebiti ulteriori rispetto al profilo tariffario convenuto, effettuati a far data dal mese di dicembre 2024; tantomeno ha addotto qualsivoglia causa giustificativa in ordine all'aumento tariffario applicato. Pertanto, la Società è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati all'utente in eccedenza al canone mensile incontestatamente pattuito, pari ad euro 18,16, sino alla cessazione del rapporto contrattuale dedotto in controversia.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che il rapporto contrattuale in parola deve ritenersi risolto per effetto della disdetta liberamente inviata dall'utente, a prescindere dalla legittimità della motivazione sottostante. Inoltre, fermo restando il disposto dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, resta nell'autonomia dispositiva delle parti la facoltà di contrarre, in considerazione delle condizioni economiche e contrattuali relative alle offerte commerciali proposte.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento in relazione al riconoscimento dell'indennizzo per ritardata risposta al reclamo, atteso che Sky Italia S.r.l. non ha provato di aver riscontrato il reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 30/09/2025. Infatti, sebbene decorso il termine di trenta giorni di cui dispone l'operatore per dare riscontro al reclamo l'utente abbia depositato l'istanza di conciliazione SMA/788280/2025, si osserva che fino al 24/11/2025 Sky Italia S.r.l. non ha fornito alcun riscontro all'utente. In relazione a tanto, in virtù dell'articolo 13, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del citato regolamento, nella misura di euro 2,50 al giorno per 25 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30/09/2025 al 24/11/2025 (data in cui, nel fascicolo SMA/788280/2025, risulta formalizzata la prima proposta conciliativa) e già decurtati di giorni 30 previsti per dare riscontro al reclamo, per un importo complessivo di euro 62,50.

Non si ritiene invece di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii., relativamente alla corresponsione di un indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto. Infatti, alla luce dell'articolo 14, comma 4, sono esclusi gli indennizzi previsti dal regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. Nel caso di specie, sin dal mese di dicembre 2024 l'istante era nelle condizioni di segnalare la problematica di cui si discute alla Società convenuta, l'aver omesso di farlo nelle tempistiche regolamentari non può determinare un onere economico a carico dell'operatore.

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 Sig.ra C.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 indicate nell'istanza, oltre a rimborsare ovvero stornare a favore dell'utente gli importi addebitati in eccedenza al canone mensile incontestatamente pattuito, pari ad euro 18,16, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 62,50 (sessantadue/50), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

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, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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