

**DETERMINA DIRETTORIALE 37/26/DTC/CW**  
**Fascicolo n. GU14/740654/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N.S. - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente N.S., del 14/03/2025 acquisita con protocollo n. 0066614 del 14/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente di Wind Tre S.p.A. con il n. 02534xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. "Dopo la migrazione della numerazione in Sky da altro gestore" l'istante "riceve decine di telefonate al giorno a causa di un problema di instradamento delle chiamate". Da verifiche effettuate, l'utente ha accertato che le chiamate instradate sulla propria utenza recano una cifra finale aggiuntiva al numero principale 02534xxx (+1, +2, +3...) e sono, presumibilmente, utilizzate da un call center per finalità di telemarketing. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio, dalla data di migrazione in Sky Italia S.r.l. fino alla risoluzione del disservizio; ii. in subordine, "tutti gli indennizzi applicabili ai sensi dell'art. 13 c.7 dell'Allegato A delibera 347/18/Cons"; iii. in caso di mancata risoluzione del disservizio e di conseguente attivazione di un nuovo numero telefonico, la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione "detenuta da oltre 10 anni".

L'operatore Sky Italia S.r.l., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che le chiamate in arrivo sono consegnate sulla rete di Sky Italia dal titolare originario della numerazione - in questo caso il donator è TIM S.p.A. - direttamente, "come se il chiamante avesse digitato il numero della cliente (ossia 02534xxx) e dunque prive di eventuali cifre aggiuntive. Pertanto, anche qualora il chiamante digiti ad es. il numero 02534xxx-3 oppure 02534xxx-4 la rete TIM non leggendo l'ultima cifra instrada la chiamata sul numero della segnalante".

Sky Italia S.r.l. ha precisato che, a seguito della segnalazione dell'istante, è stata avviata una interlocuzione con l'operatore TIM S.p.A. (donor), il quale, in qualità di titolare originario della numerazione del segnalante, è l'unico soggetto responsabile dell'instradamento delle chiamate. TIM S.p.A. ha riferito che "che le chiamate gestite da rete TIM bloccano tutte le cifre eccedenti del DN02534xxx. Quindi da TIM non è possibile raggiungere il DN02534xxx con cifre eccedenti le 8 del numero del cliente. Tali cifre possono anche essere digitate ma vengono tagliate dalla rete TIM". Per completezza di analisi, Sky Italia S.r.l. ha contattato anche l'operatore Wind Tre S.p.A. (donating), il quale ha confermato che la portabilità del DN è stata correttamente espletata e che il numero non risulta più configurato sui propri sistemi. Pertanto, ha evidenziato Sky Italia S.r.l., all'esito delle verifiche svolte risulta che alcuna responsabilità può essere ascritta alla Società in merito alla problematica, in quanto Sky Italia S.r.l. "non ha nessuna possibilità tecnica di modificare l'instradamento delle chiamate".

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante ha aderito a un'offerta commerciale di Sky Italia S.r.l., chiedendo l'importazione del n. 02534xxx. La migrazione dell'utenza si è espletata nel mese di gennaio 2024. A partire dal mese di marzo 2024, l'istante ha segnalato più volte al servizio assistenza dell'operatore la ricezione sulla propria utenza di frequenti chiamate da parte di sconosciuti che asserivano di essere stati contattati dal numero in questione. Al riguardo, nel reclamo inviato a Sky Italia S.r.l., tramite PEC, il 15 maggio 2024, l'utente ha precisato che il "nostro numero di telefono è 02534xxx. Tuttavia, le persone che ci contattano ricevono chiamate da numeri come 02534xxx4, 02534xxx7 o 02534xxx1, ovvero con una cifra aggiuntiva alla fine". Attesa la mancata risoluzione del disservizio, in data 7 giugno 2024 l'istante ha presentato all'Autorità giudiziaria denuncia/querela contro ignoti per "Ipotesi di reato di accesso abusivo a sistema informatico e sostituzione di persona". Il 9 dicembre 2024, l'utente ha segnalato il persistere della problematica a Sky Italia S.r.l. per il tramite dell'Associazione Utenti e Consumatori APS, senza ricevere alcun riscontro. L'istante ha, infine, presentato, in data 13 febbraio 2025, l'istanza di conciliazione UG/734025/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Sky Italia S.r.l. e TIM S.p.A., operatore poi estromesso dal procedimento per carenza di legittimazione attiva. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento. Invero, all'esito dell'istruttoria, non sono emersi elementi probanti e circostanziati tali da dimostrare l'imputabilità del disservizio segnalato alla condotta posta in essere dalla società Sky Italia S.r.l., tenuto conto che l'operatore recipient si limita a ricevere sulla propria rete le chiamate instradate dall'operatore titolare della numerazione (donor), nel caso di specie TIM S.p.A. In particolare, Sky Italia S.r.l. ha evidenziato, nella nota di riscontro ai reclami dell'utente del 4 luglio 2024 (in atti), di aver "appurato che le chiamate in arrivo vengono consegnate sulla nostra rete direttamente come se il chiamante avesse digitato il numero 02534xxx e dunque prive di eventuali cifre aggiuntive". Sul punto, l'operatore TIM S.p.A., all'esito del confronto con Sky Italia S.r.l. in ordine alla problematica, ha precisato che la rete TIM blocca tutte le cifre eccedenti le otto che compongono il numero del cliente (02534xxx) e che, pertanto, le cifre eccedenti "possono anche essere digitate ma vengono tagliate dalla rete TIM". Sky Italia S.r.l. ha rilevato, infine, nel menzionato riscontro che tali chiamate "avvengono al di fuori della nostra rete" e che, pertanto, non risulta possibile "verificare se si tratta di ipotesi in cui il call center ha, in maniera truffaldina, alterato il numero chiamante per rendere impossibile il ricontatto ai destinatari della chiamata e rendersi dunque irrintracciabile (c.d. CLI spoofing)". Per quanto sopra rappresentato, in assenza di documentazione probatoria idonea a dimostrare la responsabilità di Sky Italia S.r.l., preso atto, altresì, delle precisazioni di natura tecnica fornite dall'operatore convenuto e dal donor TIM S.p.A., non si ravvisano i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento. Si evidenzia, peraltro, che l'indennizzo richiesto, attesa la natura del disagio subito (ricezione di telefonate "moleste"), non può essere riferito al malfunzionamento dei servizi (correttamente attivi e funzionanti) e non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal Regolamento sugli indennizzi. Considerato, tuttavia, che Sky Italia S.r.l. non ha provveduto a riscontrare nei termini il reclamo del 9 dicembre 2024, fornendo adeguate informazioni in ordine alla problematica lamentata, si ritiene equo disporre, nell'ottica del principio di favor utentis, l'indennizzo di cui all'art. 12, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 2,50 al giorno, per 36 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 dicembre 2024 al 28 febbraio 2025 (data di riscontro al reclamo, come indicato dall'istante nel formulario GU14), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali del servizio, per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari a euro 90,00 (novanta/00). Occorre rilevare, infine, che l'istante ha presentato una denuncia all'Autorità giudiziaria in ordine

alla problematica evidenziata. A tale riguardo, va ribadito in questa sede che gli aspetti di rilevanza penale, eventualmente, sottesi alla questione non attengono all'oggetto di indagine di questa Autorità, la quale resta competente a verificare il rispetto da parte degli operatori della normativa regolamentare di settore. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa alla liquidazione di "tutti gli indennizzi applicabili ai sensi dell'art. 13 c.7 dell'Allegato A delibera 347/18/Cons", non può essere accolta in ragione della estrema genericità della domanda, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. A ogni modo, si rileva che è già stato riconosciuto all'istante al punto i., in ottica di favor utentis, un indennizzo per il ritardo nella risposta ai reclami. Non è, altresì, accoglibile la richiesta di indennizzo di cui al punto iii. in quanto la risoluzione della problematica, anche alla luce delle precisazioni tecniche fornite dagli operatori donator (TIM S.p.A.) e recipient (Sky Italia S.r.l.), appare non fattibile da parte dell'operatore convenuto. Preme evidenziare, tuttavia, che l'attivazione - eventuale - di una nuova linea telefonica, seppure motivata dal disagio sopra evidenziato, rappresenta una deliberata scelta dell'istante e, pertanto, alcuna responsabilità per la conseguente perdita della numerazione potrebbe, nel caso, essere attribuita all'operatore Sky Italia S.r.l. Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lombardia in data 18 marzo 2025.

#### DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/03/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel riscontro ai reclami formulati dall'istante. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella