

DELIBERA N.38/2026

XXX/SKY

(GU14/813720/2026)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 12.08.2026

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 “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi”, come modificato 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 16/02/2026, acquisita al Protocollo n. 28731 del 16/02/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite di XXX contesta quanto di seguito: *“in data 17/10/2025 cliente sottoscriveva contratto di attivazione Sky wi-fi ma i numerosi appuntamenti presi venivano tutti disattesi (20, 21, 24, 27 novembre e 3 dicembre) e il contratto non veniva attivato con notevole disagio da parte del cliente.”*.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. indennizzo per ritardata attivazione:
- ii.. attivazione linea.

L’istante allega:

- Copia della fattura n. M037874032 del 01 Nov 2025 dell’importo di € 49,91;
- Copia della proposta di contratto riferita al codice cliente n. XXX, intestato a XXX sottoscritto in data del 17/10/2025.

- Copia della proposta di abbonamento del 17/10/2025, riferita a XXX riferita alle offerte “*Sky Mobile Ultra powered by Fastweb*” e “*Sky Mobile Start powered by Fastweb*”;
- Copia della “*richiesta di abbonamento residenziale*”, datata 17/10/2025, e completa del riepilogo dell’offerta accettata.
- Copia di un foglio di carta in cui sono riportati mediante scrittura manuale le date indicate dall’istante nel formulario e gli eventi ad esse collegati.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nei propri scritti difensivi osserva: “*XXX cliente effettua in data 17/10/2025 una stipula con MIGRAZIONE, fornisce infatti a Sky il codice migrazione del precedente gestore dichiarando di avere già una linea dati in essere (contratto allegato dall’istante) per la quale Sky predispone l’attivazione in data 18/12/2025.*

Il giorno 18/12/2025 i tecnici si presentano presso l’indirizzo indicato, ma rilevano quanto segue: l’ordine risultava stipulato come MIGRAZIONE da linea attiva ma in realtà si trattava di un nuovo indirizzo, non precedentemente servito da alcun operatore, pertanto, la MIGRAZIONE non era tecnicamente eseguibile, poiché nel nuovo indirizzo non esisteva alcuna linea preesistente da migrare. In data 22/12/2025, a seguito di contatto tra la cliente e la scrivente, la stessa chiarisce infatti alla sottoscritta che: sul precedente indirizzo aveva un gestore attivo ma la nuova stipula con Sky riguardava invece un nuovo indirizzo, sito in XXXX. Quanto sopra conferma che la richiesta iniziale avanzata dall’istante non corrispondeva alla reale situazione tecnica presente. Poiché nel nuovo indirizzo non risultava alcun allaccio né alcuna linea migrabile, l’unica procedura tecnicamente possibile era: l’annullamento del contratto in essere e la stipula di un nuovo ordine con ATTIVAZIONE NUOVA LINEA + NP PURA (Number Portability sulla nuova linea). In data 18/12/2025, è stata formalizzata per iscritto, via mail e via sms, la comunicazione, da parte di Sky, circa l’impossibilità a procedere con l’ordine e il relativo annullamento per le suddette motivazioni. XXX, successivamente, chiede di procedere con una nuova stipula,

tuttavia, non si rende mai reperibile ai fini della registrazione del nuovo contratto. In data 26/01, dopo numerosi tentativi di contatto senza successo, è stata anche richiesta da Sky la reperibilità tramite piattaforma, ma senza mai ricevere riscontro da parte dell'istante.

Si specifica inoltre che da carta dei servizi, sezione II art.4 rubricata con: Attivazione dei Servizi, Sky si impegna ad attivare i servizi entro 55giorni dalla conclusione del contratto ... Nel caso di specie il contratto è stato stipulato il 17/10/2025 e l'intervento è avvenuto il 18/12/2025, considerando le tempistiche previste dalla carta servizi di cui sopra, si ravvisa unicamente uno slittamento di 8 giorni per il quale infatti in fase di Conciliazione l'operatore Sky ha formulato, sulla base della Carta dei Servizi, una proposta amministrativa che l'istante ha rifiutato. L'ordine iniziale era tecnicamente improcedibile perché erroneamente indicato dalla cliente come MIGRAZIONE su un indirizzo privo di linea esistente. L'unica procedura possibile era l'ATTIVAZIONE NUOVA LINEA + NP PURA, azione che rende indispensabile la stipula di un nuovo contratto, previo contatto VERSO la cliente o DA PARTE della cliente stessa. Tale contatto, tuttavia, non è mai potuto avvenire per la prolungata irreperibilità della stessa. Si precisa, ad ogni modo, che tale circostanza non vincolava in alcun modo l'istante, la quale avrebbe potuto attivarsi autonomamente – sia con Sky sia con qualsiasi altro operatore – per procedere con la nuova richiesta di attivazione nuova linea + portabilità del numero, unica soluzione tecnicamente praticabile presso il nuovo indirizzo. Alla luce dei fatti esposti, si chiede che la presente ricostruzione venga considerata ai fini dell'istruttoria, in riferimento alla mancata attivazione della linea, riconoscendo l'assenza di responsabilità imputabili al gestore.”

3. Le repliche dell'istante

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art, 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23//CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale

statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*.

4. La Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie, l'istante contesta la mancata attivazione del servizio sulla linea telefonica XXX e sulla base di ciò chiede l'attivazione della stessa e il riconoscimento dell'indennizzo per ritardata attivazione.

Relativamente alla richiesta di procedere al riconoscimento dell' indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, si specifica quanto segue.

L'istante dichiara di avere sottoscritto in data 17/10/2025 il contratto Sky Wifi e di avere ricevuto comunicazione della fissazione di numerosi appuntamenti nelle date del 20, 21, 24, 27 novembre e 3 dicembre 2025 che venivano disattesi non consentendo l'attivazione del servizio.

L'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che XXX cliente ha effettuato in data 17/10/2025 la stipula di un contratto sul numero XXX fornendo il codice di migrazione del precedente gestore e dichiarando di avere già una linea dati in essere.

Lo stesso, inoltre, ha precisato di avere predisposto l'attivazione dei servizi per la data 18/12/2025 ma che nel corso dell'intervento dei tecnici nella predetta data è emerso che trattandosi di un nuovo indirizzo, non precedentemente servito da alcun operatore, la migrazione non era tecnicamente eseguibile, poiché nel nuovo indirizzo non esisteva alcuna linea preesistente da migrare.

Infine, l'operatore ha dichiarato che per installare una linea telefonica all'indirizzo XXX l'unica procedura tecnicamente possibile era l'annullamento del contratto del 17/10/2025 e la stipula di un nuovo ordine con attivazione nuova linea + np pura (Number Portability sulla nuova linea).

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione del servizio della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione d'inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica

ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo “*, mentre l'art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Dalla documentazione allegata agli atti è possibile riscontrare che in data 17/10/2025 è stato sottoscritto il contratto tra l'istante e l'operatore Sky, come si evince sia dalla datazione dell'atto in cui è riportata l'offerta scelta dal cliente, sia dalla richiesta di abbonamento in cui è specificato il riepilogo dell'offerta accettata ed infine dalla concordanza delle affermazioni delle parti.

Il gestore ha dichiarato in atti di avere appurato in data 18/12/2025 di non poter attivare la linea e all'interno del procedimento UG/796931/2025, prodromico alla presente istanza di definizione, risulta essere presente la dichiarazione del 26/01/2025 in cui lo stesso ha affermato che il contratto oggetto di istanza risulta annullato a far data dal 23/12/2025.

Le dichiarazioni dell'operatore convenuto non sono state oggetto di contestazione né all'interno del procedimento del tentativo di conciliazione, il quale si ricorda essere un procedimento dialettico in cui le parti confrontano in prevalenza le loro posizioni sulla base di un confronto verbale e non documentale né nel procedimento di definizione nel quale la parte istante non risulta essersi avvalsa della facoltà di

presentare le proprie controdeduzioni alle memorie ed alle dichiarazioni di controparte come previsto nell'art. 16, comma 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale.

Pertanto, in assenza di indicazioni contrarie desumibili dalla documentazione presente nel procedimento non soltanto si deve acquisire come dato certo che il contratto si è estinto alla data del 23/12/2025 ma anche che, come dichiarato dalla parte convenuta nelle sue memorie, la stessa è responsabile di 8 giorni di ritardo nell'attivazione del contratto.

L'art. 4, parte II, Carta dei servizi Sky wifi (per clienti residenziali e business), prevede che *“Sky si impegna ad attivare i Servizi entro 55 giorni dalla conclusione del Contratto. Il calcolo del tempo massimo contrattualmente previsto per l'attivazione dei servizi è sospeso nei casi di ritardo non dipendente dalla volontà di Sky, quale quello dovuto a: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura; c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi”*.

Pertanto in considerazione della conclusione del contratto avvenuta il 17/10/2025, della previsione della Carta dei servizi Sky wifi per cui il contratto sarebbe dovuto essere attivato entro 55 giorni dalla sottoscrizione e quindi il giorno 11/12/2025 e che risulta agli atti che lo stesso è cessato in data 23/12/2025 la richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione del contratto sottoscritto in data 17/10/2025 e per il periodo intercorrente tra le date dell' 11/12/2025 ed il 23/12/2025, è ritenuto meritevole di accoglimento.

Nel caso di specie si ritiene di applicare l'art. 4, commi 1 del Regolamento indennizzi in cui è previsto che: *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio*

non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo” e l’art. 13, co. 2 “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”.

La parte convenuta dovrà pertanto corrispondere un indennizzo pari ad € 210,00 (duecentodieci/00), per il ritardo nell’attivazione dei servizi voce e dati relativi alla linea telefonica XXX da computare dal giorno 11/12/2025 (vale a dire il cinquantacinquesimo giorno dalla conclusione del Contratto come desumibile ex l’art.4, parte II, Carta dei servizi Sky wifi per clienti residenziali e business) al 23/12/2025 (giorno dell’annullamento del contratto) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell’art. 4, commi 1 e dell’art. 13 comma 2 di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i. così calcolato (€ 7,50 per servizio + 1/3 per il servizio internet x 12 giorni).

Inoltre l’operatore convenuto dovrà pertanto provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell’istante procedendo allo storno/rimborso delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 11/12/2025 e 23/12/2025 sulla linea telefonica oggetto della presente istanza.

Relativamente alla richiesta, di procedere all’attivazione del servizio si specifica quanto segue.

L’istante ha dichiarato di avere ricevuto comunicazione della fissazione di appuntamenti nel mese di novembre fino al 3 dicembre 2025 senza esito.

L’operatore convenuto, sul punto, ha dichiarato che a seguito della constatazione dell’impossibilità di procedere all’attivazione del contratto stipulato in data 17/10/2025 l’unica procedura consentita consisteva nell’attivazione di una nuova linea per la quale era indispensabile l’adesione della parte istante e la stipula di un nuovo contratto, a cui la parte istante aveva dichiarato di voler procedere e che si è rivelata impossibile a causa della prolungata irreperibilità della stessa.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, inoltre, risulta unicamente la presenza della copia di una nota scritta a mano nella quale è stata riportata l'indicazione di date ed appuntamenti senza essere né datata né sottoscritta dalla parte istante.

Non risultando, pertanto, essere presente in atti la documentazione relativa all'attivazione di un contratto nuovo e diverso da quello sottoscritto in data 17/10/2025 e cessato in data 23/12/2025, la richiesta di procedere all'attivazione del servizio, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra Maria Mastrangelo, per il tramite di XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia Srl, per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Sky Italia Srl è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 210,00 (€ 7,50 per servizio + 1/3 per il servizio internet x 12 giorni) maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 4, comma 1, e dell'art. 13, comma 2 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la ritardata attivazione dei servizi sulla linea XXX per un periodo totale di 12 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Sky Italia Srl è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso delle fatture emesse, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 11/12/2025 e 23/12/2025, per le ragioni sopra evidenziate.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 12 agosto 2026

F.to Il Presidente

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005.

Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.