

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/808193/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - SKYDSL EUROPE B.V.****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 operatoriniche", 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. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0027309 del 27/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "Telefono fisso + internet 30MBit/s , funzionano entrambi con l'antenna satellitare da noi acquistata. Rappresenta che, a far data dal 27 novembre, entrambi i servizi (voce e dati) hanno subito una interruzione, con conseguente impossibilità di fruire sia della connessione Internet sia della linea telefonica. Evidenzia altresì che l'utenza è ubicata in una zona priva di copertura di rete mobile e che la linea telefonica costituisce l'unico mezzo di comunicazione disponibile, anche in considerazione della presenza nel nucleo familiare di soggetti affetti da patologie cardiache. Dopo la prima segnalazione l'operatore non ha più risposto, alle chiamate, all'email". L'istante quantifica in € 1000 la sua richiesta di indennizzo.

L'operatore SKYDSL EUROPE B.V., non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

In via preliminare si precisa che l'operatore Skydsl Europe b.v. ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso del presente procedimento, nonché in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcuna forma agli stessi né depositato memorie difensive. In assenza di specifiche contestazioni da parte dell'operatore, le allegazioni dell'istante, così come rappresentate nel formulario GU 14 e nei fatti dedotti in procedimento, risultano sufficientemente circostanziate e non superate da elementi di segno contrario, potendo pertanto essere assunte quale attendibile base istruttoria ai fini della decisione. Pertanto, la domanda dell'istante volta ad ottenere il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione del servizio di accesso ad internet e del servizio di telefonia fissa (voce) erogati tramite antenna satellitare, risulta meritevole di accoglimento nei limiti e secondo i criteri di seguito indicati. A fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità — ex multis, Cass. Civ. n. 2387/2004 e Cass. Civ. sez. II n. 936/2010 — secondo cui il creditore che agisce per la risoluzione del contratto o per il risarcimento del danno deve provare soltanto la fonte del suo diritto, mentre sul debitore grava l'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento. Anche nell'ipotesi di inesatto adempimento, è sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza da parte del creditore, spettando al debitore dimostrare l'esattezza della propria prestazione. In mancanza di tale prova, si presume la responsabilità contrattuale del fornitore, salvo che questi dimostri, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che l'inadempimento è derivato da causa a lui non imputabile. Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Nel caso di specie, l'operatore non ha contestato le deduzioni dell'istante, il quale ha rappresentato la totale interruzione dei servizi di accesso a internet e di telefonia fissa a decorrere dal 27 novembre 2025 sino al 31 dicembre 2025. Skydsl, non costituendosi nel procedimento, non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare la regolare erogazione dei servizi né a escludere la propria responsabilità. Pertanto, in assenza di documentazione atta a superare le deduzioni dell'istante, deve ritenersi, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che la mancata erogazione dei servizi sia imputabile all'operatore, con conseguente diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo proporzionato al disservizio subito. Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6,00 per ogni giorno di interruzione. Quanto al dies a quo, lo stesso è individuato nel 16 dicembre 2026, data di presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo, che costituisce la prima segnalazione del disservizio documentalmente riscontrabile agli atti. Non risultano, infatti, reclami o segnalazioni antecedenti, né altri elementi idonei a dimostrare una precedente messa a conoscenza dell'operatore. In conformità al consolidato orientamento applicativo dell'Autorità,— che ancora il calcolo dell'indennizzo alla data di presentazione del reclamo — tale data deve essere assunta quale momento iniziale del periodo indennizzabile. Con riguardo al dies ad quem, lo stesso è individuato nella data del 31 dicembre 2026, coincidente con la riattivazione dei servizi, così come dichiarato dall'istante nel formulario Gu14. Pertanto, il periodo di disservizio indennizzabile, intercorrente tra il 16 dicembre 2026 (dies a quo) e il 31 dicembre 2026 (dies ad quem), è pari a complessivi 16 giorni. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo pari a euro 6,00 per ogni giorno di interruzione per ciascun servizio non accessorio. Nel caso di specie, trattandosi di interruzione totale sia del servizio di accesso ad Internet sia del servizio di telefonia fissa (voce), entrambi qualificabili come servizi autonomi, l'indennizzo deve essere calcolato distintamente per ciascun servizio. Pertanto, l'operatore è tenuto a liquidare in favore dell'istante i seguenti importi a titolo di indennizzo: € 96,00 (novantasei/00) per l'interruzione del servizio di accesso ad Internet, calcolati nella misura di € 6,00 pro die per 16 giorni di disservizio; € 96,00 (novantasei/00) per l'interruzione del servizio di telefonia fissa (voce), calcolati nella misura di € 6,00 pro die per 16 giorni di disservizio.

DETERMINA

- SKYDSL EUROPE B.V., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/01/2026, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 192,00 (centonovantadue/00), (centonovantadue/00), a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 6 comma 1, del Regolamento indennizzi per l'interruzione dei servizi voce e dati , oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

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
Maria Stefania Lauria