

DELIBERA N. 33/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)
(GU14/721476/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 marzo 2025;

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 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 la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza di XXX del 11/12/2024 acquisita con protocollo n. 0325688 del 11/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 1629xxxx con la società Sky Italia S.R.L. (Sky Wifi - Now Tv), di seguito, per brevità Sky, lamenta la difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto pattuito a seguito di disdetta e successiva “*retention*” commerciale con formulazione di una proposta di sconto in aderenza alle esigenze del cliente.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 07.06.2024 (...) inviava disdetta perché il costo del servizio era troppo alto (535,58 mensili), ma veniva ricontattato dell'operatore che offriva uno sconto mensile di euro 200,00 e accettava la ricontrattualizzazione*”.
- “*Purtroppo solo la prima fattura (scad. 27.9.2024) riportava lo sconto promesso, mentre quella successiva risaliva nuovamente a 522,16*”.

In data 5 dicembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*rimborso di 200 euro sulla fattura in scadenza 30.10.2024*”;
- ii) “*applicazione sconto di 200 euro in tutte le fatture successive*”;

iii) *“indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- *“che non è dovuto alcun indennizzo per mancato reclamo, dal momento che il reclamo è di pochi giorni antecedente la procedura di conciliazione. Per quanto riguarda la fatturazione dei corrispettivi, XXX pagava un canone mensile di €535,58 per il servizio Visione Plus, con l'aggiunta di un secondo decoder (fattura luglio 24 che si produce)”.*
- *“A seguito della disdetta l'utente veniva ricontattato e revocava la disdetta a fronte dell'offerta di uno sconto di €200,00 per 24 mesi sul prezzo del nuovo listino, prezzo che era stato comunicato nella fattura relativa al mese di agosto, che si produce”.*
- *“Come si evidenzia dalle fatture successive, dopo una prima fatturazione nella quale si è provveduto agli aggiustamenti contabili dovuti alla promozione accettata in data 7.8.2024, le fatture sono diventate di €522,16 mensili, con l'applicazione dello sconto di €200,00 pattuito”.*

L'operatore ha quindi concluso deducendo che *“le fatture risultano pertanto tutte corrette”.*

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che *“l'Operatore non ha provato di aver correttamente informato il cliente - in sede di ricontrattualizzazione - in merito al nuovo listino prezzi, ingenerando nel cliente la convinzione che lo sconto di 200 euro per 24 mesi fosse applicato sul prezzo del canone sino ad allora pagato pari ad euro 535,58. Pertanto, nella sostanza, il cliente non sta beneficiando dell'offerta di 200 euro per 24 mesi, ritrovandosi in fattura gli stessi identici costi applicati prima della ricontrattualizzazione. Ne chiede quindi l'integrale rimborso”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, si rappresenta che saranno prese in esame congiuntamente e che, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte all'oggetto della presente disamina ed interpretate, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto ad eventuali storni/rimborsi ed indennizzi.

Al tal fine occorre precisare che l'odierna disamina verte, nella rappresentazione fornita dall'istante, sulla fatturazione eccedente l'offerta commerciale prospettata dall'operatore in un'ottica di *retention*, finalizzata al mantenimento del rapporto contrattuale in essere con Sky. Si richiama sul punto che l'istante aveva effettuato la disdetta a causa dell'eccessiva onerosità del suo attuale piano tariffario (spesa onnicomprensiva di euro 535,58, come da fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024) e accettava una promozione di euro 200,00 che gli assicurava un risparmio in fattura a seguito della *retention* suddetta.

Pertanto si rileva che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, il caso in esame verte sostanzialmente su una lamentata mancanza di trasparenza e informativa contrattuale resa in ambito di *retention*, non ritenendo di incorrere nell'addebito di importi eccedenti il canone mensile pattuito, al netto dello sconto concordato per 24 mesi, in aderenza alle proprie esigenze.

Sulla difformità di fatturazione emessa rispetto all'offerta di *ritention* del 7 giugno 2024

Riprendendo quanto sopra richiamato, l'utente ha lamentato l'applicazione di condizioni difformi da quelle concordate nella proposta di ricontrattualizzazione summenzionata.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

Le domande *sub i)* e *sub ii)*, prese in esame congiuntamente, sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa*

circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, risulta pacifico che l’istante abbia aderito ad un’offerta di *retention* in data 7 giugno 2024, a seguito di disdetta. La posizione delle parti diverge sull’applicazione dello sconto di euro 200,00 in fattura, atteso che l’istante ha ritenuto che fosse da intendersi applicato sulla fatturazione corrente al momento della rinuncia alla disdetta, ovvero sulla somma onnicomprensiva di spesa onnicomprensiva di euro 535,58, come da fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024.

Sul punto l’operatore Sky ha allegato le *“Fatture da luglio a dicembre 2024 (cadenza mensile)”*:

- Fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024 pari ad euro 535,58, contenente l’addebito *“Visione Plus 01/07/24-31/07/24”* oltre al *“Canone Secondo Decoder 01/07/24-31/07/24”*.
- Fattura n° 55393xxxx del 1° agosto 2024 (stesso importo e stesse voci). La fattura in oggetto riporta una *“Comunicazione variazione delle condizioni del servizio Sky Business”*.

COMUNICAZIONE IMPORTANTE: VARIAZIONE DELLE
CONDIZIONI DEL SERVIZIO SKY BUSINESS

“Gentile cliente, ci impegniamo sempre ad investire nell’acquisizione di diritti, anche in esclusiva, per portare ogni giorno più valore al tuo locale e al tuo business. Solo con Sky Business promuovi nel tuo locale eventi ogni giorno della settimana. Per i prossimi cinque anni, fino al 2029 la Serie A è in esclusiva sul canale Sky Sport Business con 10 partite su 10 ogni giornata. Per le prossime tre stagioni tutta la nuova UEFA Champions League è in esclusiva con 203 partite a stagione. Il nuovo format prevederà il 47% delle partite in più rispetto alle scorse edizioni, più squadre partecipanti che passano da 32 a 36, tutte in un girone unico. Altra novità è l’introduzione dei play off alla fine della fase a gironi per accedere agli ottavi di finale, dove inizierà la fase ad eliminazione diretta. Anche la UEFA Europa League e la UEFA Conference League si rinnovano e da luglio 2024 a giugno 2027 le 342 partite a stagione delle due competizioni saranno trasmesse in esclusiva su Sky. Nel tuo locale offri ai tuoi clienti il grande tennis con tutti i tornei commercializzati ATP Masters 1000, ATP 500 e ATP 250 e i tornei WTA 1000, WTA 500 e WTA 250 fino al 2028. In più, le grandi conferme

di Wimbledon, degli Internazionali d'Italia, delle ATP Finals e della Davis Cup. I motori con tutti i Gran Premi di Formula 1 live, in esclusiva fino al 2027 e Moto GP live, in esclusiva fino al 2025. Per continuare a migliorare e offrirti un servizio sempre all'avanguardia e contenuti sportivi che hanno acquistato nel tempo un valore maggiore, a partire dal 01/09/2024 il prezzo del tuo abbonamento Sky Business aumenterà e sarà pari a 499€ (+IVA) al mese. A partire da tale data, la tua attuale offerta Sky Business sarà composta da due pacchetti: il pacchetto Sky Business Sport + Calcio (che comprende il calcio italiano con Serie A e Serie C, i campionati esteri quali Premier League e Bundesliga e lo sport di Sky) al prezzo di 399€ (+IVA) al mese e il pacchetto Sky Business Coppe Europee (che comprende tutta la UEFA Champions League, la UEFA Europa League e la UEFA Conference League) al prezzo di 100€ (+IVA) al mese. Inoltre, il prezzo del servizio aggiuntivo "2° Decoder", che ti consente di fruire del Servizio Sky, tramite un secondo decoder, concesso in comodato d'uso gratuito, sarà pari a 129€ al mese (+IVA). Ti confermiamo che se il tuo abbonamento prevede uno sconto sul prezzo di listino o sul 2° Decoder, a partire dal 01/09/2024 tale sconto continuerà ad essere applicato al nuovo prezzo di listino. Modalità e termini di recesso: fino al 15/10/2024, in caso decidessi di non volere più Sky nel tuo locale, avrai la possibilità di recedere anticipatamente dal tuo contratto di abbonamento Sky, senza costi né spese, previa restituzione dei materiali Sky, concessi in comodato d'uso. In caso di recesso tra il 01/09/2024 e il 15/10/2024 si applicano le nuove condizioni contrattuali a partire dalla data del 01/09/2024. Per recedere o per richiedere le ulteriori offerte disponibili chiamaci al 800 027 720 o mandaci la relativa comunicazione con oggetto o causale "Recesso per modifica Abbonamento Sky Business" inviando una PEC all'indirizzo skyitalia@pecskytv.it o una raccomandata a.r. all'indirizzo xxx. Ti invitiamo a verificare gli ulteriori dettagli su sky.it/business/bar/variazionecondizioni".

- NdC n° 55444xxxx del 1° settembre 2024 pari ad euro 392,56.
- Fattura n° 55444xxxx del 1° settembre 2024 per un totale da pagare pari ad euro 325,39 (IVA inclusa). Nella fattura è applicata la tariffa dopo la variazione unilaterale del contratto, a cui viene detratto l'importo della nota di credito di - euro 392,56
- Fattura n° 55493xxxx del 1° ottobre 2024 pari ad euro 522,16, contenente l'addebito di:
 - Euro 157,38 a titolo di "Canone Secondo Decoder 01/10/24-31/10/24" (129,00 iva esclusa).
 - Euro 608,78 a titolo di "Visione Plus 01/10/24-31/10/24" (499,00 iva esclusa).
 - Euro 244,00 "Sconto Visione Plus 01/10/24-31/10/24" (200,00 IVA esclusa).
- Fattura n° 55543xxxx del 1° novembre 2024 (stesso importo della precedente)

- Fattura n° 55591xxxx del 1° dicembre 2024 (stesso importo della precedente)

Facendo riferimento alla fatturazione in atti, l'operatore ha asserito la corretta applicazione dello sconto sul nuovo listino, come da comunicazione allegata alla fattura n° 55393xxxx del 1° agosto 2024, emessa successivamente alla formulazione dell'offerta di *retention* su 24 mesi.

Di contro l'utente ha ribadito in replica che, *“nella sostanza, (...) non sta beneficiando dell'offerta di 200 euro per 24 mesi, ritrovandosi in fattura gli stessi identici costi applicati prima della ricontrattualizzazione”*.

Con riferimento alla ferma obiezione dell'istante circa l'erronea applicazione dello sconto in data 7 giugno 2024, occorre evidenziare che l'operatore si è sostanzialmente e unicamente riportato alla correttezza della sua comunicazione del 1° agosto 2024 inerente allo *ius variandi*, lasciando incontestata la posizione dell'utente circa la correttezza degli oneri informativi resi in relazione allo sconto promesso.

Innanzitutto, nella valutazione complessiva, non può essere disconosciuta la finalità della pratica commerciale della *retention*, messa in atto dal gestore nell'immediatezza del cambio tariffario, circostanza che, semmai, richiedeva una rafforzata chiarezza comunicativa. Trattasi, infatti, di un'offerta orientata alla fidelizzazione del cliente, il quale, nel caso di specie, ha rinunciato alla disdetta proprio in virtù della bontà della proposta ricevuta valida per ventiquattro mesi.

Al riguardo si precisa che i termini della proposta commerciale, con riferimento al listino in vigore, risultano incontestati fra le parti e vale la pena esplicitarli con chiarezza. A fronte di una spesa mensile in fattura per un totale di euro 535,58 (con IVA) lo sconto di 244,00 (con iva) prospettava una spesa mensile di euro 291,16, con uno sconto effettivo di circa 45.56%.

Prendendo in esame, invece, il “nuovo” listino si rileva che la spesa, iva compresa, è pari alla somma mensile omnicomprendiva di euro 766,16 (IVA inclusa) alla quale è applicato lo sconto di euro 244,00 (IVA inclusa), con un totale di euro 522,16 (IVA inclusa).

Di conseguenza, la contestazione dell'istante verte su un'insufficienza degli oneri informativi ritenuti dallo stesso dovuti. In altri termini, l'utente si duole di aver compreso, solo successivamente, che per 20 dei 24 mesi di validità dell'offerta di *retention* lo sconto avrebbe inciso sull'importo in fattura in misura significativamente ridotta, ossia pari a circa 31,85%, anziché al 45,56% atteso.

Quindi, a fronte della contestazione dell'istante, che riteneva di aver aderito a uno sconto “bloccato” per 24 mesi, la società Sky non ha fornito alcuna prova di aver chiarito le condizioni dello sconto. Tale informativa appare decisiva proprio alla luce del fatto che, dopo la variazione del prezzo con il nuovo listino, tale sconto sarebbe stato idoneo solo a compensare l'aumento in bolletta, mantenendo grossomodo l'importo di oltre euro 500,00 che lo aveva indotto ad inviare la lettera di disdetta.

La proposta commerciale del 7 giugno 2024, presentata dall'operatore Sky con un orizzonte dichiarato di 24 mesi risulta, invece, *de facto*, limitata a soli 2 mesi, considerando l'incombente *ius variandi* che avrebbe comportato un deciso aumento del *quantum* dovuto per l'abbonamento.

È evidente che il cospicuo incremento del costo in fattura, non debitamente comunicato, è da ritenersi in spregio al principio del legittimo affidamento fatto dall'istante sulla corretta applicazione di ciò che aveva concordato, ovverosia uno sconto, per l'arco di tutti i 24 mesi, sulla fatturazione in corso al giugno 2024 che lo aveva persuaso nell'effettuare la disdetta.

Infatti parte istante ha messo in luce che *“l'Operatore non ha provato di aver correttamente informato il cliente - in sede di ricontrattualizzazione - in merito al nuovo listino prezzi, ingenerando nel cliente la convinzione che lo sconto di 200 euro per 24 mesi fosse applicato sul prezzo del canone sino ad allora pagato pari ad euro 535,58”*.

La carenza informativa lamentata non può ritenersi superata dalla comunicazione del 1° agosto 2024, nella quale si legge testualmente:

"Ti confermiamo che se il tuo abbonamento prevede uno sconto sul prezzo di listino o sul 2° Decoder, a partire dal 01/09/2024 tale sconto continuerà ad essere applicato al nuovo prezzo di listino."

Deve sul punto evidenziarsi che la dovuta informazione inerente allo *ius variandi*, regolarmente comunicata all'intera platea dei clienti Sky *business*, non può esimere l'operatore da dare conto degli oneri informativi dovuti in relazione alla pratica commerciale della *retention* e, soprattutto, dell'offerta in cui si è sostanziata. Va, infatti, considerato che il cambio tariffario è avvenuto a distanza di neppure due mesi dalla *retention* stessa, andando ad incidere sulla libertà dell'utente di effettuare una scelta consapevole, rinunciando alla disdetta già inoltrata.

Tale indicazione, infatti, non può assolvere *ex post* agli oneri informativi che spettavano all'istante sin dal 7 giugno 2024, considerando che la contestazione verte specificamente sull'applicazione dello sconto promesso e sulla sua proporzionalità nell'ambito dell'accordo precontrattuale.

Si osserva, inoltre, che l'informativa sopracitata, dal tenore necessariamente generico, si limita a confermare l'applicazione dello sconto, senza tuttavia in alcun modo integrare o sostituire l'assenza di informativa inerente agli accordi precedentemente presi.

Al riguardo è opportuno fare riferimento alla Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta

dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Sul punto, l'operatore avrebbe dovuto quantomeno depositare il *vocal ordering* o altra documentazione pertinente a riscontro dell'effettiva informativa resa al cliente sul listino in vigore e su quello di prossima applicazione, sostanziando così l'acquisizione di un consenso informato che agli atti non risulta. Al contrario, l'operatore si è limitato ad asserire che, “[a] seguito della disdetta, l'utente veniva ricontattato e revocava la disdetta a fronte dell'offerta di uno sconto di €200,00 per 24 mesi sul prezzo del nuovo listino, prezzo che era stato comunicato nella fattura relativa al mese di agosto, che si produce”.

Quanto anche alla possibilità di verifica del *quantum* effettivamente fatturato deve rilevarsi che l'istante, nell'immediatezza dell'accettazione della proposta, non ha avuto modo di verificare la promozione applicata. Infatti, le prime due fatture successive al 7 giugno 2024 (Fattura n. 55343xxxx del 1° luglio 2024 e Fattura n. 55393xxxx del 1° agosto 2024) sono state emesse da Sky senza lo sconto. Si rileva, altresì, che la fattura n. 55393xxxx del 1° agosto 2024, contenente le informazioni sullo *ius variandi*, è stata seguita da una nota di credito (NdC n. 55444xxxx del 1° settembre 2024, pari a 392,56 euro), il cui importo non è stato dettagliatamente né compiutamente spiegato dall'operatore. In particolare, la nota di credito non riporta una causale chiara, limitandosi a indicare: “Descrizione: Visione Plus” e “Periodo di riferimento: 07/08/24-01/09/24”, senza fornire ulteriori specifiche. Inoltre va rilevato che la Fattura n. 55444xxxx del 1° settembre 2024, per un totale di euro 325,39 (IVA inclusa), la prima emessa con l'applicazione del “nuovo listino”, include la detrazione della suddetta nota di credito, senza indicazioni ulteriori. L'istante ha, quindi, visionato la prima fattura “a regime” con il nuovo listino, senza note di credito a detrazione, solo a ottobre, ossia quasi quattro mesi dopo l'accettazione della sua proposta di “retention” (Fattura n. 55493xxxx del 1° ottobre 2024, per un importo di 522,16 euro).

Quindi, considerato che spettava all'operatore l'onere di provare il corretto computo dei costi fatturati in conformità alle condizioni stabilite nell'accordo di *retention*, agli atti del procedimento non risulta che la società Sky abbia fornito adeguata evidenza probatoria della corretta applicazione dello sconto e di aver reso i dovuti oneri informativi.

Pertanto, in relazione al codice cliente n. 1629xxxx, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante, al netto della nota di credito agli atti, mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky, a partire dalla fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024, fino ai limiti temporali di ventiquattro mesi, di cui all'offerta del 7 giugno 2024, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento)

applicando lo sconto di euro 200,00 al profilo tariffario di cui alla fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024 pari ad euro 535,58, contenente l'addebito "*Visione Plus 01/07/24-31/07/24*" oltre al "*Canone Secondo Decoder 01/07/24-31/07/24*". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre si evidenzia che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha dedotto una carenza documentale sul punto.

La domanda *sub iii*) dell'istante non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, si osserva che non risultano depositati in atti reclami scritti inviati dall'istante al gestore, rimasti inevasi. Lo stesso dichiara l'invio di un reclamo il 5 novembre 2024. Inoltre si precisa che, comunque, la carenza di oneri informativi resa dall'operatore al cliente è stata già valutata nell'ambito della doglianza principale.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, in data in data 11/12/2024 acquisita con protocollo n. 0325688 del 11/12/2024 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in relazione al codice cliente n. 1629xxxx, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante, al netto della nota di credito agli atti, mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky, a partire dalla fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024, fino ai limiti temporali di ventiquattro mesi, di cui all'offerta del 7 giugno 2024, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) applicando lo sconto di euro 200,00 al profilo tariffario di cui alla fattura n° 55343xxxx del 1° luglio 2024 pari ad euro 535,58, contenente l'addebito "*Visione Plus 01/07/24-*

31/07/24” oltre al “*Canone Secondo Decoder 01/07/24-31/07/24*”. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 26 marzo 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)