

DELIBERA N. 33/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/295545/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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 della società XXX, del 23/06/2020 acquisita con protocollo n. 0268346 del 23/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky di un contratto *business* per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 1629xxxx, lamenta la mancata attivazione del servizio e l’omessa risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato che:

- “*nel mese di novembre 2018 il (...) legale rappresentante della società [istante] ha sottoscritto il contratto di abbonamento n. 1629xxxx con la società Sky Italia s.r.l. per potere usufruire dei servizi serie A Sky + Sky sport 24 + Sky sport uno presso il proprio esercizio di bar*”.
- Non veniva attivato il servizio richiesto.
- “*Nonostante il regolare pagamento di quanto dovuto per l’attivazione, [alla data di presentazione dell’istanza di definizione] nessun tecnico Sky si [era] recato presso il bar in questione ad installare l’apparecchiatura necessaria per potere disporre dei servizi sopra indicati. Né risulta che il contratto in questione sia stato attivato. Sono pertanto passati ben quattro mesi senza che la XXX abbia potuto disporre di quanto stabilito dal contratto. A nulla sono serviti i*

reclami telefonici al call center di Sky Italia s.r.l. Pertanto la società XXX non ha mai usufruito del servizio richiesto nonostante i pagamenti effettuati”.

- L’istante ha dichiarato nel formulario GU14 la mancata attivazione del servizio a seguito di *“richiesta attivazione [del] 05/11/2018”*.
- Inviava un reclamo a mezzo PEC per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento in data 18 marzo 2019 con il quale sollecitava l’attivazione del contratto, lamentando che erano *“passati ben quattro mesi senza che la XXX abbia potuto disporre di quanto stabilito dal contratto [e che a] nulla [erano] serviti i reclami telefonici al call center di Sky Italia xxx.”*. Nel reclamo chiedeva, quindi, all’operatore di provvedere *“ad installare l’apparecchiatura necessaria per usufruire di quanto stabilito con il contratto di abbonamento n. 1629xxx”*.

In data 16 giugno 2020 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 che l’operatore provveda:

- i) *“ad installare l’apparecchiatura necessaria per usufruire di quanto stabilito con il contratto di abbonamento n. 1629xxxx”*;
- ii) *“a stornare totalmente le fatture emesse visto il mancato utilizzo del servizio per colpa esclusiva di Sky Italia e all’eventuale rimborso delle somme pagate”*;
- iii) *“al pagamento degli indennizzi previsti dall’allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/ CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) per mancata fruizione del servizio richiesto”*;
- iv) *“al pagamento dell’indennizzo previsto per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato, in data 10 settembre 2020, una memoria nella quale richiamava quanto dedotto in istante, affermando che *“[q]uanto afferma XXX è errato”* ed evidenziando quanto segue

- *“In data 17/8/2018 il XXX, in persona del legale rappresentante, sottoscriveva il contratto di abbonamento satellitare per locali pubblici avente il n. 1629xxxx, che si produce (doc. 2)”*.
- *“Tale contratto prevedeva i seguenti contenuti: ‘SKY Vetrina + Sport + Calcio Plus’ al costo di listino di € 328,18 (promozionato per i primi 12 mesi). Tale contratto non prevedeva quindi i contenuti ‘Serie A SKY + Sky Sport 24 + Sky Sport Uno’ come invece afferma l’istante”*.

- *“Gli apparati necessari per la fruizione del servizio (decoder e smart card) venivano consegnati all’abbonato in data 20/08/2018 come risulta dalla ricevuta di consegna del corriere BRT che pure si produce (doc. 3)”.*

Con riferimento alla mancata attivazione dei servizi, l’operatore Sky ha dedotto che a partire dalla consegna degli apparati soprarichiamata, *“il XXX era in condizioni di fruire del servizio. Infatti, diversamente da quanto si legge nel formulano GUI4, nessun intervento di installazione (che è cosa differente dall’attivazione) era stata richiesta dall’abbonato”.*

Sul punto l’operatore ha specificato che *“[c]iò trova conferma nel contratto, in cui viene infatti indicato il solo costo di attivazione del servizio (pari a € 99,00 + IVA da versarsi Una Tantum)”* e che *“[e]videntemente, al momento della stipula del contratto, l’abbonato non chiese l’intervento di installazione. Ciò non è affatto insolito e si verifica in varie ipotesi. A mero titolo di esempio ciò accade quando l’utente dispone già dell’impianto di ricezione satellitare perché in precedenza abbonato o perché nel luogo ove il servizio deve essere attivato già è presente un impianto, così come in altri casi.”.*

L’operatore Sky ha, quindi, dedotto di aver *“correttamente agito, consegnando all’abbonato gli apparati e attivando il servizio”* evidenziando, inoltre, che:

- *“Il contratto risulta cessato alla data del 31/12/2018 per morosità”.*
- alla data di presentazione della memoria nel procedimento di definizione risultavano *“insolute le fatture dell’1/10/2018 di € 281,38 (doc. 4), dell’1/11/2018 di €281,38 (doc. 5), dell’1/12/2018 di € 330,18 (doc. 6)”.*
- *“il XXX non ha neppure restituito gli apparati concessigli in comodato d’uso gratuito e consegnatigli da SKY in data 20/08/2018; è stata quindi emessa la fattura relativa alla penale (fattura dell’1/3/2019 - doc. 7)”.*

L’operatore Sky ha evidenziato quindi che nel *“formulano GUI4 l’istante afferma anche il contratto n. 1629xxxx sarebbe stato stipulato nel mese di novembre 2018”.* Al riguardo ha puntualizzato che *“[a]nche questo non risponde al vero, come documentalmente provato”.* Al contrario ha affermato che *“nel novembre 2018 l’utente risultava abbonato, ma moroso”.*

Con riferimento alle richieste dell’istante, la società Sky ha dedotto che *“[l]a richiesta di installazione dell’apparecchiatura necessaria per fruire del contratto di abbonamento n. 1639xxxx è evidentemente non accoglibile: l’apparecchiatura è stata consegnata il 20.08.2018. Se detta richiesta deve essere intesa come richiesta di installazione della parabola è evidente che la stessa non può essere accolta ora, a contratto cessato per morosità”.*

La società Sky ha ribadito, inoltre, l’infondatezza della *“richiesta di storno delle fatture insolute e restituzione delle somme pagate”* e *“anche [del]la richiesta di applicazione di indennizzi per mancata fruizione del servizio richiesto: il servizio è stato reso da SKY secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto dall’istante”.*

L'operatore “[q]uanto, infine, al reclamo del 22/3/2019 menzionato dall’istante, [ha] evidenzia[to] che lo stesso è stato proposto a contratto ormai cessato per morosità. Non si ritiene quindi che nulla spetti all’istante”.

Ha, poi, ha “evidenzia[to] che l’istante, nonostante i solleciti, non ha ancora provveduto a restituire gli apparati di proprietà di SKY (decoder e smart card) consegnatigli in data 20/8/2018; gli stessi possono essere restituiti presso uno SKY Service”.

Infine l’operatore ha concluso che “[t]utte le domande svolte da parte istante dovranno pertanto essere disattese”.

3. 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 si osserva che la domanda *sub i)*, avente ad oggetto la richiesta di “installare l’apparecchiatura necessaria per usufruire di quanto stabilito con il contratto di abbonamento n. 1629xxxx”, in quanto tale, non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che un’eventuale rinegoziazione delle condizioni contrattuali, inclusa la possibilità di installazione del servizio mediante tecnici specializzati, è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità e pertanto, così come formulata, deve essere rigettata. La presente richiesta non può, altresì, essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell’art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Ai fini di un chiarimento della *res controversa* si precisa dunque che la contestazione s’incentra sulla mancata attivazione dei servizi di pay-tv.

Sul punto le posizioni delle parti divergono, in quanto l’istante lamenta la mancata attivazione di un contratto (numero abbonamento indicato n. 1639xxxx) asseritamente sottoscritto il 5 novembre 2018. A supporto della propria posizione l’istante ha depositato una documentazione contrattuale sprovvista di data.

Di contro l’operatore Sky ha prodotto in allegato al proprio scritto difensivo, in relazione al medesimo codice utente, un precedente contratto sottoscritto il 17 agosto 2018, documentazione che l’istante non ha ritenuto di disconoscere in fase di replica.

In assenza di controdeduzioni si è ritenuto, quindi, di esaminare la doglianza dell’utente in relazione al contratto del 17 agosto 2018.

Sulla mancata attivazione del servizio

Parte istante lamenta la mancata attivazione dei servizi, evidenziando che “nessun tecnico Sky si [era] recato presso il bar in questione ad installare l’apparecchiatura

necessaria per potere disporre dei servizi sopra indicati. Né risulta che il contratto in questione sia stato attivato”.

Di contro l’operatore ha eccepito di aver inviato gli apparati necessari e che *“il servizio è stato reso da SKY secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto dall’istante”.*

La doglianza dell’utente in relazione alla mancata attivazione e alla fatturazione emessa in assenza di fruizione dei servizi può essere accolta nei limiti che seguono.

Innanzitutto si precisa che con riferimento alla richiesta dell’istante d’indennizzo per la mancata attivazione, il primo reclamo tracciato in atti è del 18 marzo 2019, e pertanto tardivo rispetto alla tempistica contrattuale prevista dall’operatore Sky per l’attivazione del servizio *de quo* (55 giorni).

Sul punto viene in rilievo l’art. 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi che prevede l’esclusione del riconoscimento degli indennizzi nel caso in cui l’utente non abbia *“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”.*

Ciò posto non può essere accolta alcuna richiesta di indennizzo di cui alla domanda *sub iii)*.

Viceversa, alla luce di quanto predetto, l’istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub ii)*, allo storno/rimborso della fatturazione in quanto il servizio non è stato fruito, secondo quanto di seguito meglio esposto.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.*

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”*. 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.

Con riferimento al caso di specie, deve osservarsi che, a fronte della contestazione dell'istante esplicitamente espressa in istanza circa la mancata attivazione del servizio di pay-tv nonostante l'emissione di fatture, l'operatore ha evidenziato, nella propria memoria, di aver provveduto ad inviare gli apparati per la visione dei contenuti, adempiendo così gli oneri informativi dovuti per l'attivazione dei servizi di richiedi.

In altri termini l'operatore si è limitato a dare atto della mera consegna degli apparati, ma non ha provato di aver dato comunicazione scritta all'utente circa l'avvenuta attivazione dei servizi mediante la produzione, a titolo esemplificativo, di una *Welcome Letter*.

Sul punto l'operatore ha, infatti, specificato che *“[c]iò trova conferma nel contratto, in cui viene infatti indicato il solo costo di attivazione del servizio (pari a € 99,00 + IVA da versarsi Una Tantum)”* e che *“[e]videntemente, al momento della stipula del contratto, l'abbonato non chiese l'intervento di installazione”*.

Le deduzioni dell'operatore sono volte a chiarire la distinzione fra attivazione del servizio e installazione dello stesso, avanzando la mera supposizione che l'istante non avesse richiesto l'installazione. Tale circostanza risulterebbe, secondo l'operatore, evidente sulla base dall'imputazione di spesa in fattura a titolo di attivazione e non di installazione, senza prova alcuna dell'informativa resa sull'attivazione dei servizi.

Vale la pena osservare che anche l'asserzione dell'operatore circa la cessazione dei servizi per morosità avvenuta il 31 dicembre 2018 non risulta supportata da produzione di debita lettera di risoluzione contrattuale.

L'operatore ha, inoltre, lasciato incontestata la doglianza dell'istante circa la mancata erogazione dei servizi, laddove avrebbe dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione emessa. La società convenuta, sul punto, si è limitata a dedurre che *“il servizio è stato reso da SKY secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto*

dall'istante" senza produrre prova della fruizione del servizio di pay-tv nel periodo di cui si controverte.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi presenti in fattura in relazione ai servizi resi, ma ha affermato che *"risultano insolute le fatture dell'1/10/2018 di € 281,38 (doc. 4), dell'1/11/2018 di €281,38 (doc. 5), dell'1/12/2018 di € 330,18 (doc. 6)"*.

Al riguardo si richiama 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).

Ciò premesso, in relazione al codice cliente n. 1629xxxx, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di pay-tv dal sorgere del rapporto contrattuale (contratto del 17 agosto 2018) fino alla sua cessazione, al netto delle spese dovute per gli apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta del reclamo.

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento in data 18 marzo 2019. Di contro l'operatore ha eccepito che il reclamo sopracitato *"è stato proposto a contratto ormai cessato per morosità [e che] si ritiene quindi che nulla spetti all'istante"*.

La richiesta dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere l'*"(...) indennizzo previsto per mancata risposta al reclamo"*, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, che sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, si ritiene, tuttavia, di doversene discostare, per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la

dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Ciò premesso la doglianza dell'istante è fondata.

Agli atti del procedimento risulta il sopracitato reclamo a mezzo PEC del 18 marzo 2019 che non risulta riscontrato dall'operatore.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 17 aprile 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo del 18 marzo 2019) ed il *dies ad quem* nella data del 16 giugno 2020, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima.

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 dalla società XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati di cui alla fatturazione riferita al codice cliente n. 1629xxxx in riferimento ai servizi di pay-tv, dal sorgere del rapporto contrattuale (contratto del 17 agosto 2018) fino alla sua cessazione, al netto delle spese dovute per gli apparati. 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 dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)