

DELIBERA N. 42/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)
(GU14/352427/2020)**

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 Comitato 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 dell'utente XXX, del 12/11/2020 acquisita con protocollo n. 0473109 del 12/11/2020;

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 privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 2156xxxx, lamenta la mancata applicazione dello sconto concordato sui pacchetti contrattualizzati, nonché la sospensione dei servizi televisivi di pay-tv.

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

- aderiva *“anni a dietro alla promozione Sky + Fastweb”*;
- l'operatore Sky inviava presso l'abitazione un proprio tecnico di fiducia *“per verificare l'impianto, il quale fece due accessi e per ben due volte rispose che (...) l'impianto non era idoneo”*.
- si rivolgeva al proprio *“antennista di fiducia che fece l'allaccio (...) e [nonostante fosse] uno dei tecnici Sky, non essendo [assegnato] alla zona, (...) [fu costretta] a stipulare un contratto diverso dalla promozione”*.
- *“A Dicembre 2019 chiedeva un contratto meno costoso (...) al costo di 41€ ogni due mesi comprensivo di iva”*.
- *“Il 04/03/2020 veniva contattata da un collaboratore di Sky il quale proponeva il Cinema al 50% (quindi a 4€) e l'HD sempre al 50% (quindi a 2€). La scadenza di HD era prevista per il 04/09/2020 e l'offerta per il cinema sarebbe scaduta il 04/12/2020. Il 01/03/2020 perveniva una bolletta di 77,96€”*.
- contattava quindi *“il servizio clienti il quale informava che a giugno il costo ammontava a 21,25€, il mese seguente però (aprile) riceveva un'altra bolletta di 69,77€”*; tale bolletta non veniva saldata *“perché non era quando concordato con il centralino che aveva offerto la promozione”*.
- riscontrava la sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 03/07/2020, Data riattivazione: Non risolto)

In data 27 ottobre 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, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 600.00”*:

- i) *“il ripristino delle linee”;*
- ii) *“quanto offerto durante la chiamata con il centralino (del 04/03/2020)”;*
- iii) *“risarcimento del danno”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, in data 23 dicembre 2020, 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, una memoria difensiva con cui ha rappresentato quanto segue.

“[L’istante], già cliente Sky dal 2017 con la composizione di pacchetti Sky Tv+Famiglia+Cinema+servizio HD, in data 03 febbraio 2020 ha chiesto la chiusura dei soli pacchetti Famiglia e Cinema, registrata dalla scrivente società per il 31 marzo 2020.

In data 04 marzo 2020 [l’istante] ha accettato telefonicamente - come da registrazione vocale che si produce (all.1) – di continuare la fruizione dei pacchetti SkyTv+Cinema+servizio HD aderendo alla promozione commerciale così articolata:

- Canone del pacchetto Cinema scontato di € 8,10 per 9 mesi anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 16,20;

- Canone del servizio HD scontato di € 3,20 per 6 mesi anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 6,40.

La scrivente ha quindi iniziato ad emettere le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti dall’offerta accettata dalla cliente come sopra descritta. A tal proposito si allegano alcune fatture di seguito elencate:

- fattura n. 852 16xxxx del 01 marzo 2020 di € 77,96 (all.2);

- nota di credito n. 85319xxxx del 1 aprile 2020 di € 13,59 (all.3);

- fattura n. 85320xxxx del 1 aprile 2020 di € 69,77 (all.4).

Si rende noto che la signora (...) non ha più corrisposto il canone di abbonamento a partire dalla fattura di aprile 2020 per l’importo residuo di € 56,18.

In data 24 giugno 2020 a fronte della fattura non corrisposta la scrivente società, dopo aver preventivamente informato telefonicamente la cliente, ha sospeso il servizio di pay tv e, successivamente, ha provveduto a cessare l’abbonamento n. 2156xxxx per morosità.

Si ritiene opportuno segnalare che solo con l’apertura dell’istanza di conciliazione - avvenuta in data 22 luglio 2020 - la signora (...) ha contestato gli importi fatturati ad aprile 2020.

La scrivente, dopo aver effettuato le dovute verifiche, ha riscontrato una differenza di € 30,13 in favore della signora (...) che si è resa disponibile a stornare formulando quindi una proposta transattiva al solo fine di chiudere bonariamente la contestazione – che però, la signora non ha ritenuto opportuno accettare.

Si comunica che ad oggi la signora (...), pur avendo usufruito regolarmente del servizio, non ha ancora corrisposto i canoni di abbonamento dovuti per il periodo dal 1 aprile al 31 maggio 2020 pari a € 26,06 (già al netto dell’importo in suo favore) e per il periodo dal 1 al 24 giugno 2020 di € 27,52 per un totale di € 53,57. Inoltre non ha reso i materiali forniti in comodato d’uso gratuito da Sky, come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti della cliente e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate dalla stessa”.

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 con riferimento alla domanda *sub i)* si osserva che, avendo l'operatore dedotto in memoria che il contratto *de quo* è cessato per morosità la richiesta dell'utente volta “*il ripristino delle linee*” non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto il ripristino del contratto 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. 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.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere il “*risarcimento del danno*” in riferimento ai disservizi subiti, ovvero la sospensione del servizio di pay-tv come segnalato in istanza, si rileva che la stessa non trova accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui al soprarichiamato articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione inerente alla mancata applicazione degli sconti, nonché sulla sospensione del servizio di pay-tv.

Sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto concordato.

Parte istante lamenta che la fatturazione emessa sia risultata più onerosa della somma concordata nell'ambito del *vocal ordering* dove era stato concordato uno sconto del 50% della fatturazione del pacchetto cinema e servizio HD. Di contro l'operatore deduce la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

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”.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

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.

Sul punto viene, infine, in rilievo 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).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente che riteneva di aver concordato un costo del pacchetto cinema di euro 4,00 mensile e del servizio HD pari ad euro 2,00 ha dedotto che l'offerta proposta con *vocal ordering* del 4 marzo 2020 proponeva:

- *“Canone del pacchetto Cinema scontato di € 8,10 per 9 mesi anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 16,20”;*
- *“Canone del servizio HD scontato di € 3,20 per 6 mesi anziché al costo di listino annuale ripartito su base mensile di € 6,40”.*

Dalla documentazione, per quanto risulti provata l'accettazione delle suddette condizioni, tuttavia, non si evince che l'operatore abbia applicato gli sconti sopracitati di cui al *vocal ordering*, decorrenti dalla data dell'offerta ovverosia il 4 marzo 2020.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore convenuto l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii*), deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2156xxxx, dal 4 marzo 2020 fino alla cessazione del contratto, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati eccedenti la somma mensile di euro 8,10 per il *"Canone del pacchetto Cinema"* e di euro 3,20 per il *"Canone del servizio HD"*, al netto delle note di credito erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla sospensione del servizio

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio di pay-tv e all'eccezione di Sky di non aver ricevuto reclami prima dell'introduzione del tentativo di conciliazione, si precisa fin da subito che l'applicazione dell'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che *"[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*.

Ciò premesso, parte istante ha lamentato la sospensione amministrativa del servizio di pay-tv, laddove l'operatore ha dedotto *"[i]n data 24 giugno 2020 a fronte della fattura non corrisposta la scrivente società, dopo aver preventivamente informato telefonicamente la cliente, ha sospeso il servizio di pay tv e, successivamente, ha provveduto a cessare l'abbonamento n. 2156xxxx per morosità"*.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Sky abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta nei periodi sopraindicati, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Inoltre, al riguardo, occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato corso a seguito di morosità - è da ritenersi altresì illegittima in quanto l'utente ha dichiarato di aver provveduto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'All. A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto l'operatore Sky, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio di pay-tv di cui al codice cliente n. 2156xxxx e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 24 giugno 2020, giorno indicato da Sky per l'inizio della sospensione del servizio di pay-tv, e il *dies ad quem* nel 3 luglio 2020, giorno indicato dall'utente come disattivazione del servizio mai più ripristinato.

Ne consegue che la società Sky è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 3,00 *pro die*, per complessivi 9 giorni, computati in riferimento al periodo sopracitato, per un importo complessivo pari a euro 27,00 (ventisette/00).

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi pay-tv a far data 24 giugno 2020 di cui al codice cliente n. 2156xxxx. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Infine, si ritiene equo e proporzionale la liquidazione da parte dell'operatore Sky a favore dell'istante della somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2156xxxx, dal 4 marzo 2020 fino alla cessazione del contratto, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) eccedenti la somma mensile di euro 8,10 per il "*Canone del pacchetto Cinema*" e di euro 3,20 per il "*Canone del servizio HD*", al netto delle note di credito erogate. L'operatore è

tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2156xxxx, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi pay-tv a far data 24 giugno 2020. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. 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 a euro 27,00 (ventisette/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi di pay-tv in relazione al codice cliente n. 2156xxxx.
5. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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.)