**DELIBERA N. 53/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx / Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)**
**(GU14/185006/2019)**

**Il Corecom della RegioneToscana**

NELLA riunione del 21 aprile 2022;

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. 390/21/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);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: "*Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*

*autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 07/10/2019 acquisita con protocollo n. 0424321 del 07/10/2019;

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) (di seguito per brevità Sky) di un contratto privato per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 18147xxx, lamenta, da parte dell'operatore, l'attivazione arbitraria di un ulteriore secondo contratto con cod. cliente n. 15244xxx, con conseguente doppia fatturazione.

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

- "*di essere cliente SKY da oltre 11 anni (cod. cliente 81477xxx) e di aver scoperto, in data 07.03.2019, di essere l'inconsapevole titolare di un ulteriore abbonamento (cod. cliente 15244xxx) sottoscritto con SKY intorno ad aprile-maggio dell'anno 2014. Tale contratto sarebbe stato sottoscritto in sostituzione (anzi, in aggiunta) a quello originario, contratto che prevedeva la visione di n. 3 pacchetti (Famiglia, Sport e Cinema) con le opzioni aggiuntive dell'HD con il decoder My Sky (e relativa chiavetta per il Digitale terrestre) e del Multivision (…)*";
- "*precisava di non aver mai prestato il consenso a recedere dall'opzione Multivision trasformandola in altra opzione, e sicuramente non a trasformarla in un ulteriore contratto con annesso ulteriore abbonamento; non vi era alcuna ragione per apportare variazioni al contratto già in essere, in quanto era sufficiente poter vedere due diverse trasmissioni su due diversi televisori all'interno dell'abitazione di xxxx, cosa che avveniva regolarmente utilizzando l'opzione Multivision. L'unica cosa poi avvenuta nel tempo è stata che il vecchio 2° decoder (non HD) ha smesso di funzionare, risultando non riparabile perché non più prodotto, così sostituito con un nuovo decoder HD*";

- "*in tutti questi anni (dal 2014 ad oggi) l'operatore Sky, in occasione delle promozioni commerciali ha sempre ribadito la titolarità di un solo contratto con un unico abbonamento corrispondente al codice cliente "8147xxxche aveva nel pacchetto l'HD e il Multivision" e non certo è mai figurato l'altro contratto con codice cliente 15244xxx; "veniva a conoscenza di essere l'ignaro titolare anche dell'abbonamento ultimo citato grazie alle informazioni gentilmente fornite presso il punto commerciale SKY ubicato temporaneamente presso il Centro Commerciale xxxx" (…), presso il quale accertava di aver pagato tramite Rid bancario anche tutte le fatture relative a questo secondo abbonamento"*;
- chiedeva con *"raccomandata A.R. n. 153457992519 spedita in data 11.03.2019 e ricevuta da SKY in data 18.03.2019, l'immediato recesso ed annullamento del contratto con cod. cliente 15244xxx, con allegato l'apposito modulo, nonché il rimborso delle fatture riferite a tale contratto, che risultavano sempre regolarmente pagate a partire dall'anno 2014".*
- *"A seguito dei successivi colloqui intrattenuti con il servizio commerciale di SKY, e viste le offerte proposte in alternativa alla cessazione, ma solo sul contratto xxx, decideva di usufruire del contratto medesimo, e di conseguenza di cessare con un'ulteriore comunicazione per raccomandata A.R. (n. 153579187693 inviata in data 15.04.2019 e ricevuta da SKY in data 18.04.2019) dall'ultradecennale abbonamento con cod.cliente 8147xxx, facendo utilizzo della facilitazione derivante dal decreto Bersani".*
- *"Con la commerciale di SKY, in data 06.04.2019, stipulava telefonicamente un nuovo contratto (o per meglio dire trasformava il 15244xxx già in vigore) in tipologia Q Black, ai costi ed alle condizioni favorevoli proposti nell'occasione; cessando il contratto 8147726 rinunciava alle facilitazioni Extra per i clienti da più di 10 anni, ma in considerazione che il contratto 15244xxxpareva esistere in ogni caso almeno da aprile-maggio 2014 reputava che in breve tempo avrebbe comunque usufruito di alcune di dette facilitazioni". (….)*
- "*Alla seconda raccomandata A.R. veniva data parziale risposta inviando un tecnico che provvedeva all'upgrade del contratto con cod. cliente 15244xxx allo standard Sky Q Black, installando presso l'abitazione una nuova scheda, nuovo illuminatore e nuovo decoder. E qui iniziavano nuovi problemi: per almeno i primi 10 giorni, e nonostante le continue telefonate di sollecito, non si vedeva nessuno dei pacchetti di cui all'accordo telefonico con la commerciale di SKY, e neppure si accedeva, pur continuando a pagarlo, come è accaduto, fino al mese di giugno 2019 compreso, al vecchio abbonamento che aveva il cod. 8147xxx, in quanto il vecchio decoder, illuminatore e scheda erano ormai stati sostituiti dal tecnico. Una volta risolto il problema dei pacchetti concordati, non risultava poi possibile utilizzare la parte relativa alle altre prestazioni del My Sky (registrazioni, vecchi episodi delle serie televisive, etc.)". Anche in tal caso le telefonate dovevano continuare per una decina di giorni prima che il problema venisse risolto (…)."*

- "*il servizio commerciale di SKY [non ha] mai ha risposto, né per telefono né per iscritto, alla (…) richiesta di rimborso di quanto da me pagato (per 5 anni) per un abbonamento mai sottoscritto"; inoltre gli operatori del call center "sembravano non conoscere affatto che foss[e] titolare di un contratto con cod. cliente 15244xxx*".
- "*le fatture che mensilmente SKY (…) inviava, per via telematica, erano sempre e solo relative al vecchio abbonamento con cod. cliente 8147726. Nessuna fattura (…) è mai stata inviata, né in forma cartacea né elettronica, con riferimento all'abbonamento (nascosto e del quale nulla ho saputo fino a marzo di quest'anno) con cod. cliente 15244xxxx*".
- "*negli ultimi 24 mesi (fino a marzo 2019 compreso e prima della trasformazione del contratto in SKY Q Black) h[a] pagato mensilmente a SKY per l'abbonamento-contratto con cod. cliente 15244xxxx (…) fino a marzo 2019 sconosciuto, via R.I.D., una cifra che va da euro 53,90 ad euro 58,40 mensili. (….omissis)*".
- *"riassuntivamente (…omissis) pagava inconsapevolmente da maggio 2014, per 24 mesi, l'intero abbonamento già in essere (n. 8147xxxx) ad euro 65,90 mensili oltre ai 29,90 euro dell'offerta; dal maggio 2016 ancora i 65,90 euro del vecchio contratto oltre ai 58,40 euro del secondo contratto a tariffa piena, nonostante il possesso di un solo servizio per una sola abitazione (…..omissis). Per cui, considerando il tutto, l'esborso ammonta come minimo a 2.500,00 (duemilacinquecento) euro in più rispetto al servizio ricevuto, cifra minima chiesta in restituzione"*.

In data 12/09/2019 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 quanto versato a SKY Italia dal 2014 fino a marzo 2019, tramite R.I.D., sul contratto n. 15244xxx, detratti ovviamente i costi per l'opzione Multivision pagato con il contratto 8147xxxx, attivo da oltre 11 anni quantificato come minimo in 2.500,00 (duemilacinquecento) euro in più rispetto al servizio ricevuto, e voglio che tale cifra minima mi venga restituita"*.

**2. La posizione dell'operatore.**

La società Sky, nell'ambito del contraddittorio ha esposto quanto di seguito riportato:

- *"Parte istante dal 21 settembre 2007 è titolare di un abbonamento Sky con codice cliente n.8147xxx"*.

- *"In data 10 aprile 2008 il signor xxxx accettava di attivare il servizio aggiuntivo Multivision che consente, con una seconda smart card ed un secondo decoder fornito in comodato d'uso gratuito da Sky, di fruire dell'abbonamento in un'altra stanza della stessa abitazione ad un prezzo ridotto rispetto a quello corrisposto per l'abbonamento principale".*
- *"In data 29 aprile 2014 il cliente è stato contattato per proporgli la possibilità di vedere la programmazione Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella in cui è ubicato il decoder principale, attivando un secondo abbonamento ad un costo agevolato, così da fruire della visione Sky in due case diverse, cessando nel frattempo il servizio aggiuntivo Multivision attivo sul primo contratto n. 8147xxx".*
- *"Il cliente in pari data accettava- come da Vocal Order prodotto - di aderire alla suddetta offerta, scegliendo di attivare la combinazione Sky Tv + Famiglia + Cinema+Sport al costo promozionale mensile di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento anziché al costo di listino di € 53,00".*
- *"A fronte della nuova adesione è stata, quindi, registrata la richiesta di un secondo abbonamento n. 15244xxx con il contestuale invio al cliente del relativo modulo di contratto con le condizioni generali di abbonamento – che il cliente non ha mai rispedito firmato - ed è stata predisposta la spedizione di una nuova smart card".*
- *"In data 14 maggio 2014, dopo la consegna della nuova smart card, è stato attivato il nuovo contratto n.15244xxx ed è stata registrata la chiusura del servizio Multivision presente sull'abbonamento n. 8147xxx".*
- *"Solo con comunicazione datata 11 marzo 2019 inviata tramite raccomandata AR – quindi ben 5 anni dopo - il signor xxx ha contestato l'attivazione del contratto n.15244xxx avvenuta nel lontano 2014, chiedendone la chiusura immediata. La scrivente società ha quindi provveduto a registrare la chiusura di tale abbonamento per il 11 aprile 2019*".
- La società Sky rende noto che "*in data 9 aprile 2019 il signor Xxx ha revocato la suddetta richiesta di disdetta decidendo di proseguire con la fruizione dell'abbonamento n.xxx e ha chiesto, con comunicazione del 15 aprile 2019 (all.1), la chiusura dell'abbonamento n.xxx".*
- Evidenzia infine che la scrivente società *"in data 20 settembre 2019, in fase di conciliazione, ha provveduto ad inoltrare tramite mail copia della registrazione vocale effettuata in data 29 aprile 2014 e a proporre la chiusura immediata dell'abbonamento xxx con rimborso della mensilità da maggio 2019 a settembre 2019. In tale sede il cliente ha rifiutato di ascoltare la registrazione vocale e ha ritenuto opportuno rifiutare la proposta".*

- Tutto quanto premesso *"Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiede che non siano accolte le richieste formulate dallo stesso che – si sottolinea – non sono mai state sollevate prima".*

- Infine, precisa che *"la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale"*.

**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.

Innanzitutto giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell'istante, il quale lamenta sostanzialmente una doppia fatturazione da parte di Sky dei servizi di pay-tv erogati, a seguito di un *vocal ordering* del 28 aprile 2014, su due contratti diversi: il codice cliente n. xxx preesistente alla variazione contrattuale e il cod. cliente xxx attivato in aggiunta a tale contratto, proprio a seguito della contestata registrazione vocale. Sky ha dedotto in memoria che, a partire dalla *"data 14 maggio 2014, dopo la consegna della nuova smart card, è stato attivato il nuovo contratto n.xxx ed è stata registrata la chiusura del servizio Multivision presente sull'abbonamento n. xxx"*.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione inerente due codici cliente non avendo la necessità di un utilizzo degli stessi in due abitazioni diverse.

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 buonafede 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.

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto che *"[i]l cliente (…) accettava- come da Vocal Order prodotto - di aderire alla suddetta offerta, scegliendo di attivare la combinazione Sky Tv + Famiglia + Cinema+Sport al costo promozionale mensile di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento anziché al costo di listino di € 53,00"*.

Di contro parte istante ha dedotto che *"riassuntivamente (…omissis) pagava inconsapevolmente da maggio 2014, per 24 mesi, l'intero abbonamento già in essere (n. xxx) ad euro 65,90 mensili oltre ai 29,90 euro dell'offerta; dal maggio 2016 ancora i 65,90 euro del vecchio contratto oltre ai 58,40 euro del secondo contratto a tariffa piena, nonostante il possesso di un solo servizio per una sola abitazione (…..omissis). Per cui, considerando il tutto, l'esborso ammonta come minimo a 2.500,00 (duemilacinquecento) euro in più rispetto al servizio ricevuto, cifra minima chiesta in restituzione"*.

La divergenza delle due posizioni fra le parti deve essere valutata alla luce della documentazione in atti e, in particolare, dal *vocal ordering*.

Dalle risultanze istruttorie e, in particolare dall'ascolto della fonoregistrazione, emerge indubbiamente che l'utente abbia aderito a una offerta comprendente i pacchetti attivi nel suo contratto n. xxx al prezzo promozionale di "*mensile di euro 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento"* oltre l'addebito di un costo pari a euro 9,00 attivazione multivision, recedendo al predetto servizio erogato precedentemente sul contratto n. xxx.

Dall'ascolto emerge che, per quanto l'operatrice telefonica faccia riferimento all'attivazione di un nuovo abbonamento, la sua spiegazione non risulta trasparente circa la sottoscrizione di un ulteriore pacchetto in aggiunta al precedente. Dalla sua comunicazione non si desume una chiara prospettazione dei costi previsti per l'erogazione dei medesimi servizi su un'altra carta; infatti a tale smart card come apparato distinto ed indipendente dal preesistente non viene fatto alcun cenno nel corso della chiamata. Inoltre l'operatore ha omesso di allegare in memoria la documentazione attestante l'invio della *smart card* e l'intervento di attivazione della stessa, sia esso

avvenuto per il tramite di un tecnico o da remoto. Non ha, inoltre, prodotto copia di un welcome *letter* che avrebbe potuto precisare con chiarezza gli elementi non emersi nel *vocal ordering*, dando la possibilità all'utente di recedere da un'offerta non corrispondente alle proprie esigenze. Anzi in memoria l'operatore deduce che *"[a] fronte della nuova adesione è stata, quindi, registrata la richiesta di un secondo abbonamento n. xxx con il contestuale invio al cliente del relativo modulo di contratto con le condizioni generali di abbonamento – che il cliente non ha mai rispedito firmato - ed è stata predisposta la spedizione di una nuova smart card"*.

Si deve, inoltre, evidenziare che l'operatore, attesa la contestazione dell'utente di non aver mai ricevuto fatture in relazione al codice contratto n. xxx, non ha allegato la fatturazione inerente tale contratto.

Sul punto deve rilevarsi che, atteso il disconoscimento dell'utente di non aver avuto l'intenzione di sottoscrivere due diversi abbonamenti da utilizzare nella medesima abitazione, l'operatore Sky si è limitato a dedurre che *"In data 29 aprile 2014 il cliente è stato contattato per proporgli la possibilità di vedere la programmazione Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella in cui è ubicato il decoder principale, attivando un secondo abbonamento ad un costo agevolato, così da fruire della visione Sky in due case diverse, cessando nel frattempo il servizio aggiuntivo Multivision attivo sul primo contratto n. xxx"*. Non risulta allegata da parte dell'operatore alcuna documentazione inerente alla fruizione dei due apparecchi come sopra prospettata, né dalla telefonata si può dedurre una corretta spiegazione da parte dell'operatrice incaricata, la quale, per inciso, non specifica neppure il proprio nome e cognome all'inizio della registrazione vocale stessa.

Pertanto, dalla documentazione non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi effettivi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Tuttavia, a tale riguardo, deve rilevarsi che l'istante non ha formalizzato alcun reclamo precedentemente al 2019 e che, nel momento in cui ha aderito alla proposta contrattuale dell'operatore Sky, che prevedeva l'applicazione dell'offerta omnicomprensiva di euro 29, avrebbe dovuto tempestivamente verificare se la stessa avesse trovato applicazione. Per sua stessa ammissione, infatti, l'utente non riceveva le fatture inerenti tale offerta, ma solo quelle fatture del vecchio contratto.

Pertanto, si ritiene, anche in applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c., che il rimborso chiesto dall'istante debba essere riconosciuto per un lasso temporale inferiore da quello richiesto, non avendo lo stesso posto la dovuta diligenza nella verifica degli addebiti.

A tal fine si ritiene che il *dies a quo* rispetto al quale calcolare il rimborso sia da determinarsi nella data del 14 maggio 2016 ossia allo scadere dei ventiquattro mesi dell'offerta sottoscritta, periodo nel quale l'utente ha mancato di operare una verifica che avrebbe portato alla luce la contemporanea fatturazione per i due codici cliente. In tale periodo l'istante avrebbe per altro potuto constatare il mancato addebito per il

servizio Multi Vision, dallo stesso utilizzato con l'abbonamento n. xxx. In realtà ha utilizzato 2 abbonamenti nella stessa casa.

Quale *dies ad quem* si individua, invece, il 6 aprile 2019, data in cui l'utente *"stipulava telefonicamente un nuovo contratto (o per meglio dire trasformava il xxx già in vigore) in tipologia Q Black, ai costi ed alle condizioni favorevoli proposti nell'occasione; cessando il contratto xxx"*.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico 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 che non prevedevano addebiti per due contratti.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub i)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante a far data 14 maggio 2016, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in corrispondenza del codice cliente n. xxx fino alla fine del ciclo di fatturazione dopo la richiesta di cessazione del 16 aprile 2019.

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

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 dal Sig. xxx in data 07/10/2019 nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e con le modalità indicate nel formulario) a far data 14 maggio 2016 degli importi fatturati in corrispondenza del codice cliente n. xxx fino alla fine del ciclo di fatturazione dopo la richiesta di cessazione del 16 aprile 2019, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

3. La predetta Società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 21 aprile 2022

| Il Segretario | Il Presidente |
| --- | --- |
| *Cinzia Guerrini* | *Enzo Brogi* |

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