

DETERMINA 20 Fascicolo n. GU14/338224/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “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. 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 12/10/2020 acquisita con protocollo n. 0418642 del 12/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

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. 2135xxxx, lamenta la mancata applicazione dello sconto del 50% sui pacchetti contrattualizzati in virtù della sospensione degli eventi sportivi durante il *lockdown* determinato dalla pandemia COVID-19, la sospensione dei servizi televisivi di pay-tv, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“Com'è noto l'emergenza sanitaria determinata dal Covid-19 ha reso necessaria la sospensione di tutte le attività sportive, fra le quali il Campionato Italiano di serie A, tutte le gare di coppa campioni, il Gran Premio di formula 1, Moto gp, ciclismo ecc”.*
- *“Per questo motivo durante il lockdown, contattava il servizio clienti, il quale proponeva uno sconto del 50% dei pacchetti, sconto che non è mai stato applicato all'abbonamento in oggetto, nonostante le PEC del 14/04/2020; 18/04/2020 e 09/06/2020, tutte rimaste prive di concreto riscontro”.*
- *“Successivamente, con lettera inviata a mezzo PEC del 12/06/2020 per il tramite dell'associazione dei consumatori, contestava l'aumento ingiustificato dell'abbonamento a far data dal mese di gennaio 2020, da 37,00 euro mensili, ad euro 105,88 mensili, e contestualmente chiedeva anche l'invio di tutte le fatture, mai pervenute all'indirizzo indicato”.*
- *“In data 14 giugno 2020 sky comunicava che era stata attivata la disdetta dall'abbonamento con decorrenza dal 07/07/2020, senza che nessuna disdetta fosse mai stata effettuata e nonostante l'ulteriore reclamo inviato a mezzo PEC per tramite associazione dei consumatori il 15/06/2020”.*
- *“il 23/06/2020 sky comunicava all'utente via mail quanto segue: "grazie di aver deciso di passare il suo tempo con sky". Il 12/07/2020 il gestore del tutto arbitrariamente e senza formale disdetta recede dall'abbonamento lasciando il consumatore senza servizio”.*
- *“In data 13/07/2020 viene proposto innanzi al Corecom Toscana il Provvedimento d'urgenza N. GU5/304483/2020 che si conclude con la totale riattivazione dell'utenza”.*
- *“Infine con email del 20/07/2020 sky comunicava che l'abbonamento era composto da (...)lasciando in bianco il campo relativo. Ad oggi, non ha mai ricevuto copia del contratto stipulato telefonicamente, non è in grado di conoscere quali sono le sue attuali condizioni economiche contrattuali e non ha mai ricevuto copia delle fatture. Sono state pagate le fatture n. 25073xxxx 1/2020 € 105,88, fattura n. 25073xxxx 3/2020 € 104,00, € 96,00 (fattura non pervenuta); Fattura n. 25675xxxx € 18,45 e Fattura n. 25769xxxx € 72,13 per un importo complessivo di euro 396,46 e si chiede la restituzione della somma di euro 211,46 pari all'abbonamento di euro 37,00 mensili, oltre alla ulteriore somma per la sospensione dei servizi causa covid 19”.*
- L'operatore comunicava che in 21 luglio 2020 erano stati ripristinati i servizi sospesi dal 12 luglio 2020.

In data 6 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 500.00”*:

- i) *“il rimborso dei pacchetti sport, calcio e dazn sospesi a causa del covid-19”*;

- ii) *“rimborso della maggiore somma versata, per un importo pari ad euro 211,46 a fronte di una proposta di riduzione dell’abbonamento mai applicata da sky come promesso”*;
- iii) *“indennizzi previsti per la mancata risposta al reclamo”*;

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

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 l’operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell’odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alle richieste *sub i)* e *sub ii)* volte rispettivamente ad ottenere il *“il rimborso dei pacchetti sport, calcio e dazn sospesi a causa del covid-19”* e il *“rimborso della maggiore somma versata, per un importo pari ad euro 211,46 a fronte di una proposta di riduzione dell’abbonamento mai applicata da sky come promesso”*, deve rilevarsi che, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione delle predette doglianze, si osserva che si terrà conto della documentazione in atti, valutando nel complesso gli eventi e i disservizi rappresentati in istanza, in quanto rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Pertanto, con riferimento al merito della controversia, si osserva che la presente disamina si incentra sulla difformità della fatturazione rispetto alla somma prevista dal contratto, al mancato rimborso dello sconto del 50% per l’interruzione dovuta al *lockdown*, alla sospensione dei servizi televisivi di pay-tv, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto concordato.

Parte istante lamenta che la fatturazione emessa da Sky sia risultata più onerosa della somma concordata onnicomprensiva di euro di 37,00 mensili.

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, non ha chiarito alcunché lasciando incontestata la posizione dell'istante.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi 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. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare in maniera esaustiva gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

L'utente in istanza ha precisato, infatti, che, *“con email del 20/07/2020, Sky comunicava che l'abbonamento era composto da (...)lasciando in bianco il campo relativo”* e di non aver *“mai ricevuto copia del contratto stipulato telefonicamente”*.

In definitiva parte istante ha lamentato di non essere stata messa *“in grado di conoscere quali [erano] le sue (...) condizioni economiche contrattuali e non ha mai ricevuto copia delle fatture”*, precisando di aver provveduto a pagare *“le fatture n. 25073xxxx 1/2020 € 105,88, fattura n. 25073xxxx 3/2020 € 104,00, € 96,00 (fattura non pervenuta); Fattura n. 25675xxxx € 18,45 e Fattura n. 25769xxxx € 72,13 per un importo complessivo di euro 396,46”*. Parte istante ha così richiesto *“la restituzione della somma di euro 211,46 pari all'abbonamento di euro 37,00 mensili”*, contestando la somma di euro 185,00 eccedente da tale quota mensile moltiplicata per le cinque fatture contestate.

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.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda di parte istante deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky in relazione al codice cliente n. 2135xxxx, dal gennaio 2020 con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 37,00 (trentasette/00) mensili. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Si precisa, infine, che la richiesta di sconto del 50% risulta indeterminata riguardo al *quantum* richiesto.

In relazione a ciò, si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sulla sospensione del servizio

Parte istante ha lamentato la sospensione amministrativa del servizio di pay-tv dal 12 luglio 2020 nell'ambito della procedura GU5 introdotta dall'utente nel contesto del tentativo obbligatorio

di conciliazione. Dagli atti del procedimento risulta che i servizi di pay-tv venivano ripristinati in data in 21 luglio 2020, come da comunicazione dell'operatore e successiva conferma dell'utente.

Innanzitutto si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Sky restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

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. 2135xxxx e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

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 erogati nel periodo 12 luglio - 21 luglio 2020, data della sospensione dei servizi di pay-tv di cui al codice cliente n. 2135xxxx. 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 ai reclami

La richiesta dell'istante *sub iii)* volta ad ottenere *“gli indennizzi previsti per la mancata risposta al reclamo”* può trovare accoglimento nei termini di seguito esposti.

Facendo riferimento al primo reclamo inviato in data 14 aprile 2020 per PEC, seguito da reiterati solleciti, si rileva che, nel corso della presente istruttoria, vista l'assenza di memorie in atti, non risulta alcun riscontro da parte dell'operatore.

Pertanto, attesa l'assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, 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 deliberazioni 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”*.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato in data 15 maggio 2020, in considerazione dei 144 giorni intercorrenti dal 14 aprile 2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky) al 6 ottobre 2020, data dell'udienza di conciliazione, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al citato reclamo, computato nella misura massima.

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.

DETERMINA

1. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture contestate emesse da Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) in relazione al codice cliente n. 2135xxxx, dal gennaio 2020 con storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, con le modalità indicate nel formulario entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento) degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 37,00 (trentasette/00) mensili. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta
2. La Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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. 2135xxxx, con storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, con le modalità indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi erogati nel periodo 12 luglio - 21 luglio 2020. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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. 2135xxxx .
4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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.

5. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi) 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.

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

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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