



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ^{31/2023}

[REDACTED] / SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV)
(GU14/583169/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 01/06/2023;

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 modificata 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 31/01/2023 acquisita con protocollo n. 0026194 del 31/01/2023;

Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, cliente Sky dal 2011 con la combinazione di pacchetti SkyTv + Cinema + Sport + Calcio + HD (Cod. Cliente [REDACTED]), all’esito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo, ha presentato istanza di definizione con la quale espone che a maggio 2022, a seguito di disdetta del contratto, veniva contattato da una operatrice di SKY, con la quale, a mezzo filo, aderiva all’offerta



del medesimo pacchetto televisivo fruito in precedenza ad un prezzo promozionale mensile di soli € 14,90. Lamenta, tuttavia, che nei mesi successivi riceveva fatture per un importo maggiore rispetto a quello concordato che, peraltro, pagava puntualmente. Nel mese di settembre 2022, effettuava ulteriore disdetta del contratto e veniva nuovamente contattato da una operatrice SKY alla quale contestava il mancato rispetto di quanto pattuito a maggio 2022. La stessa accoglieva il reclamo ed emetteva una nota di credito per quanto pagato in più, convincendolo contestualmente ad annullare la disdetta a fronte della conferma del contratto all'importo mensile di €. 14,90. Con l'emissione della fattura di novembre 2022, però, all'utente veniva addebitata la somma di € 38,01. Per il mese di dicembre 2022 veniva emessa a carico della parte una fattura di €. 54,40 ed a gennaio 2023 ulteriore fattura per la somma di €. 47,39. Rappresenta, inoltre, che attivata la procedura di conciliazione, nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi a gennaio 2023, SKY S.p.A. aveva offerto a titolo di rimborso delle somme pagate in eccedenza l'importo di € 150,00, rifiutandosi di riconoscere gli indennizzi spettanti. Chiede, pertanto, il riconoscimento degli indennizzi di cui al Regolamento a far data dal 01 giugno 2022 (data di inizio delle condizioni concordate con il Gestore) per: a) mancata risposta a reclamo, b) attivazione di servizi non richiesti, c) attivazione di profilo tariffario non richiesto, d) attivazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite, e) modifica delle condizioni contrattuali, f) contestazione fatture, g) mancata restituzione del deposito cauzionale h) mancata lavorazione disdetta. Il tutto per la complessiva somma di €. 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nell'ambito di questa procedura, ha prodotto memoria a suo favore nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del regolamento Allegato A alla delibera 353/19/CONS. con la quale ha contestato le avverse richieste, sostenendo di aver agito correttamente. All'uopo ha rappresentato che in data 01 settembre 2022 l'utente ha effettuato, tramite il canale telefonico, la richiesta di disdetta in via anticipata del contratto e che la società ha correttamente registrato tale richiesta, come da comunicazione inviata il 12 settembre 2022. In data 14 settembre 2022, il sig. ██████████ ha accettato telefonicamente di revocare la disdetta proseguendo l'abbonamento con la stessa combinazione di pacchetti SkyTv+Cinema+Sport+Calcio+HD al prezzo oltremodo vantaggioso di € 14,90 mensili, invece che al prezzo di listino di € 74,60 mensili. Ha evidenziato, inoltre, che il cliente già usufruiva di un'eccezionale promozione con uno Sconto Abbonamento per 24 mesi di € 38,30 mensili, più uno Sconto Opzione Tecnologia HD per 24 mesi di € 6,40 sulla stessa combinazione di pacchetti. Il prezzo dell'abbonamento finale era, dunque, di € 19,70 mensili, invece del prezzo di listino mensile di € 74,60. Ha riconosciuto che, però, per un'anomalia di sistema, le fatture emesse in seguito all'inserimento della particolare promozione avvenuto in data 14 settembre 2022 (all. 3, all. 4, all. 5, all. 6) non hanno pienamente contemplato tutti gli sconti, ma che Sky ha prontamente stornato gli importi non corrispondenti come da nota di credito allegata al fascicolo documentale. Ha opposto, ancora, di aver registrato correttamente per il 27/01/2023 la richiesta di disdetta pervenuta tramite pec il 28/12/2022, così come documentato in atti e di essersi resa



disponibile, nella correlata procedura di conciliazione, a chiudere bonariamente la vicenda, ma che l'istante ha rifiutato la proposta formulata. A fronte di quanto sopra, l'Operatore, ritenendo di aver agito correttamente nei confronti del cliente, ha concluso per il rigetto delle richieste dal medesimo formulate, in quanto infondate, precisando in ultimo che la memoria prodotta non costituisce acquiescenza alla qualificazione soggettiva ed oggettiva di Sky S.p.A. e delle sue attività nei provvedimenti relativi a Conciliaweb e/o adottati sulla piattaforma. L'utente nulla ha replicato alla predetta memoria. Espletato con esito negativo l'ulteriore tentativo di conciliazione, il responsabile della procedura, al fine di avere un quadro completo della vicenda, in via istruttoria ha chiesto all'Operatore: l'esibizione delle schermate relative ai reclami telefonici (ivi comprese eventuali disdette del contratto) effettuati dall'utente nel periodo dal 01/05/2022 al 19/12/2022 con allegazione delle registrazioni telefoniche ed alla parte l'esibizione della documentazione in suo possesso comprovante le disdette operate, i reclami proposti a mezzo telefono (eventuale indicazione dei codici di riferimento delle chiamate) e/o per iscritto e la corresponsione del deposito cauzionale. Le parti riscontravano la richiesta nel rispetto dei termini concessi. Non venivano, però, allegate le registrazioni telefoniche né le bollette relative al periodo di giugno, luglio e agosto 2022

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, così come da ultimo riproposte ed integrate nelle repliche, meritano parziale accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e si configura debitamente documentata e provata. L'utente, infatti, si è fatto carico di proporre istanza di conciliazione immediatamente dopo l'ultima disdetta del contratto del 28/12/2022. Tale procedura, però, era stata indubbiamente preceduta da antecedente reclamo telefonico proposto in data 14/09/2022, in occasione del contatto ricevuto dall'Operatrice SKY. Tanto lo si evince facilmente dalla schermata telefonata versata in atti dall'Operatore e dallo storno operato da SKY nella fattura relativa al mese di ottobre 2022 avente ad oggetto gli importi pagati in eccedenza nelle fatture di giugno, luglio e agosto 2022. Lo stesso, inoltre, ha allegato al fascicolo documentale prova delle disdette, copia dell'estratto conto comprovante il versamento del deposito cauzionale e copia delle fatture in contestazione emesse dal Gestore, dal cui esame emerge che le condizioni contrattuali concordate non sono state rispettate e che effettivamente gli importi fatturati nei mesi di novembre, dicembre e gennaio sono ben superiori a quanto convenuto. Per ciò che concerne le fatturazioni precedenti, nulla è stato prodotto ma è da ritenere per facta concludentia che anche esse non fossero conformi all'abbonamento attivato, per le ragioni che di seguito si andranno a esporre. Sotto il profilo fattuale, inoltre, è da rilevare che quanto rappresentato dall'istante nella procedura in trattazione si configura verosimile, in quanto non contestato e, anzi, confermato dall'Operatore nelle proprie difese. Tale ultimo, invero, nella memoria depositata, espressamente riconosce che in data 01 settembre 2022 l'utente ha effettuato, tramite il canale telefonico, la



richiesta di disdetta in via anticipata del contratto e che in data 14 settembre 2022, ha accettato telefonicamente di revocare la citata disdetta, proseguendo l'abbonamento con la stessa combinazione di pacchetti skytv+cinema+sport+calcio+hd al prezzo oltremodo vantaggioso di € 14,90 mensili, invece che al prezzo di listino di € 74,60 mensili. Ha riconosciuto inoltre, che: "Per un'anomalia di sistema, le fatture emesse in seguito all'inserimento della particolare promozione avvenuto in data 14 settembre 2022 non hanno pienamente contemplato tutti gli sconti". Nulla deduce in merito al periodo antecedente, circoscrivendo la propria difesa solo agli eventi verificatisi da settembre 2022 in poi. E pur tuttavia, già solo per il fatto che parla di prosecuzione dell'abbonamento deve dedursi che le condizioni contrattuali convenute prevedevano sin dal principio un canone mensile di €. 14,90. Esiste, però, un ulteriore elemento che consente di ritenere che il profilo tariffario attivato a giugno 2022 fosse quello indicato dalla parte. Il Gestore, infatti, dopo aver convinto l'utente (con telefonata del 14/09/22) a revocare la disdetta, a seguito delle rimostranze dal medesimo mosse inerenti l'applicazione di un profilo tariffario non corretto, rimborsava le somme da tale ultimo pagate in eccedenza nei mesi antecedenti (rimborso operato nella fattura di ottobre e mediante l'emissione di nota di credito anch'essa emessa del 01/10/22). In buona sostanza, da quanto fin qui ricostruito, deve ritenersi che il profilo tariffario di cui all'abbonamento attivato a giugno 2022 non sia stato applicato dal gestore sin dal principio e tanto abbia indotto la parte a disdettare il contratto in data 01/09/2022, salvo poi revocare la disdetta proseguendo nell'abbonamento. Deve inoltre dedursi anche che il primo reclamo proposto dall'utente è da collocarsi temporalmente al giorno 14/09/2022. Diversamente SKY non avrebbe rimborsato le somme pagate in eccedenza. Andando avanti nella ricostruzione dei fatti, è da evidenziare che la fattura emessa ad ottobre 2022 riportava il giusto canone dell'abbonamento. Ciò nonostante, dal mese di novembre 2022 e sino alla cessazione del contratto, il gestore ha ripreso ad applicare un piano tariffario non corretto, emettendo fatture di importo ben superiore a quanto concordato. Dal retrocartellino versato in atti, si evince che la parte, in data 15/11/2022, proponeva nuovo reclamo telefonico, che non sortiva alcun effetto. La fattura di dicembre infatti veniva emessa per l'importo di €. 54,40, dal ché, in data 28/12/2022, l'utente comunicava nuova disdetta a mezzo pec chiedendo il rimborso di quanto indebitamente fatturato e proponeva l'istanza di conciliazione UG/574898/2022. Per tutto quanto sopra rappresentato, le doglianze mosse dall'utente risultano fondate e meritevoli di parziale accoglimento, in quanto l'inadempimento contrattuale è palese e, oltretutto, riconosciuto dallo stesso Gestore. Per ciò che concerne le domande di indennizzo proposte dalla parte, in questa sede è necessario valutare se sono fondate e a decorrere da quando riconoscere gli eventuali indennizzi, anche alla luce del fatto che, in virtù del reiterarsi della problematica per ben due volte, l'utente ne richiede la quantificazione a far data dal 01/06/2022, giorno in cui è stata attivata la prima promozione. Sul punto, è doveroso chiarire sin da subito che in tema di liquidazione dell'indennizzo, esiste un limite normativo dato dall'art. 13 comma 1 della delibera indennizzi laddove prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie contemplate dagli art. 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Principio, questo, che è in tutto confermato anche dall'approfondita raccolta di provvedimenti emanati in materia



dall'Agcom, secondo cui gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore (cosa che è nella vicenda in trattazione), devono essere riconosciuti dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR. Ciò detto, si rileva che nel formulario della correlata conciliazione UG/574898/2022, la parte ha dichiarato di aver presentato il primo reclamo telefonico in data 01/08/2022. Tale circostanza, però non è stata dalla medesima provata e anche dal retro-cartellino versato in atti dal Gestore nulla si evince in tal senso. Dalla documentazione in atti emerge, per contro, che la data del primo reclamo è da individuarsi con il giorno 14/09/2022 e che ulteriore reclamo veniva proposto il 15/11/2022. Passando all'esame delle domande formulate dalla parte nell'istanza in trattazione, si premette che le stesse, laddove possibile, verranno valutate congiuntamente, anche al fine di evitare inutili e non consentite duplicazioni degli indennizzi. Ebbene, rinviandosi la trattazione della richiesta sub a) (inerente la mancata risposta al reclamo) al prosieguo del presente provvedimento, per ciò che concerne la domanda di indennizzo sub b) avente ad oggetto la pretesa attivazione di servizi non richiesti, la domanda si configura priva di fondamento e pertanto deve essere rigettata. Tale ipotesi, infatti, si identifica nella condotta del professionista/Operatore che esiga un pagamento, immediato o differito, per la fornitura di un prodotto (bene o servizio) che il consumatore non abbia preventivamente richiesto, o comunque sollecitato. Nella vicenda in esame, per contro, l'utente afferma e riconosce di aver dato il proprio assenso alla attivazione dell'abbonamento, seppure a condizioni economiche diverse da quelle poi applicate dal Gestore. Dal ché la domanda non merita accoglimento. Le richieste di indennizzo di cui sub c) d) ed e) (rispettivamente: applicazione di profilo tariffario non richiesto, attivazione condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite, e) modifica delle condizioni contrattuali) meritano di essere trattate insieme in quanto dall'applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate dall'operatore, seguiva l'applicazione di un profilo tariffario difforme e non richiesto. Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Secondo costante orientamento espresso dall'Autorità (delibera 20/08/CIR), infatti: "gli utenti hanno diritto all'applicazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso /19/CIR 9 senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (.....)". Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero



richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite. Nel caso in trattazione l’inadempimento contrattuale è stato reiterato nel tempo perché già nei mesi da giugno a settembre 2022 le condizioni contrattuali non venivano rispettate. Inoltre, nonostante quanto reclamato dalla parte in data 14/09/22 e lo storno operato dal Gestore nella fattura di ottobre (che, è d’uopo ricordarlo, è l’unica coerente al con l’abbonamento attivato), a far data dal mese di novembre 2022 l’Operatore incorreva nella medesima inadempienza contrattuale, concretizzatasi nell’applicazione di un profilo tariffario errato e non richiesto. Si aggiunga che, la società SKY S.p.A., non ha addotto una valida motivazione tecnico – giuridica relativamente alla predetta difforme applicazione delle condizioni contrattuali, considerato che agli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto dall’utente e, in particolare, degli importi addebitati. Emerge, pertanto, che la responsabilità in ordine a quest’ultima circostanza le sia esclusivamente ascrivibile, non avendo garantito la necessaria trasparenza nell’applicazione delle condizioni economiche. Il tutto con pieno diritto dell’utente ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente pagato e al riconoscimento dei relativi indennizzi (vedi in tal senso delibere n° 201/2020 e n. 57/2021 Corecom Sicilia). Nella vicenda oggetto di esame, dunque, tenuto conto che l’inadempimento del Gestore si configura reiterato nel tempo (in quanto la prima segnalazione della erronea applicazione dell’offerta commerciale è stata effettuata senz’altro il 14/09/2022) e che, tuttavia, nella fattura di ottobre il profilo tariffario era stato correttamente applicato), la domanda di indennizzo formulata dalla parte di cui al sub c) merita di essere accolta a far data dal 01/11/2022 con l’effetto che l’Operatore è tenuto, ai sensi dell’art. 9, comma 2, del Regolamento indennizzi allegato A alla delibera 347/18/CONS in abbinamento all’art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento, a corrispondere a titolo di indennizzo per l’attivazione sul contratto recante Cod. Cliente [REDACTED] di un profilo tariffario diverso da quello concordato e comunque non richiesto dall’utente, l’importo di €. 445,00 (quattrocentoquarantacinque/00) quantificato moltiplicando euro 2,50 per 178 giorni calcolati dal 01/11/2022 fino alla data dell’udienza di definizione del 27/04/2023. Quanto alla domanda sub f) relativa alla contestazione delle fatture, giova rilevare che, secondo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civile Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313; Cass. Civile Sez. III, 2 dicembre 2002, n. 17041), “la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque



rettificabile in caso di divergenza con i dati reali". Nel caso in esame, tuttavia, l'Operatore ha provato documentalmente che le somme pagate in eccedenza dall'utente gli sono state rimborsate, ragion per cui la domanda non merita accoglimento. Sulle tempistiche, tuttavia, è da rilevare che il rimborso degli importi fatturati in eccedenza relativi ai mesi di giugno, luglio e agosto è stato operato solo a seguito del reclamo del contratto del 14/09/2022 e che il rimborso degli importi fatturati in eccedenza relativi ai mesi da novembre 2022 a gennaio 2023 è avvenuto solo dopo l'attivazione della procedura di definizione in trattazione e più precisamente in data 01/02/2022. Dal ché deriva che la tesi sostenuta dall'Operatore, con la quale rivendica la tempestività del proprio operato per ciò che concerne il rimborso, non è condivisibile, soprattutto alla luce del fatto che il 15/11/2022 l'istante aveva proposto di nuovo un reclamo telefonico. Egualmente, l'Operatore ha provato documentalmente di aver correttamente lavorato la disdetta del contratto comunicata in data 01/09/2022, così come quella del 28/12/2022. Per ciò che concerne la prima (che lo si ricorda venne revocata dall'utente il 14/09/22), ha versato in atti la comunicazione del 12/09/2022, con la quale informava il cliente della sua presa in carico. Quanto invece alla disdetta del 28/12/2022, la stessa risulta lavorata nei termini, con cessazione del contratto in data 27/01/2023. Anche la domanda sub h), pertanto, deve essere respinta. Merita accoglimento, invece, la domanda di restituzione del deposito cauzionale di cui al sub g). Sul punto l'Operatore nulla ha obiettato, né lo stesso ha prodotto documentazione attestante la relativa restituzione, il che, già di per sé, impone l'applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (ex multis, la determina 3/2017) questo Comitato ha, infatti, chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. A tanto si aggiunga che, nel caso di cui si verte, l'utente ha prodotto estratto conto dal quale si evince il pagamento, in data 07/01/2021, dell'importo di €. 60,67 a titolo di deposito cauzionale, cui seguiva addebito della rata di €. 29,20 in data 28/01/2021 con indicazione anche del Cod. cliente [REDACTED]. In assenza di idonea prova dell'avvenuta restituzione del predetto deposito da parte del Gestore, lo stesso è tenuto alla sua restituzione in favore della parte per l'ammontare di €. 60,67. Infine, con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al sub a) (mancata risposta al reclamo) si ritiene corretto dare riscontro alla citata domanda alla luce del fatto che la SKY S.p.A., con una condotta reiterata nel tempo ha omesso di fornire le necessarie informazioni (così come previsto dall'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP) sulle modalità di fatturazione applicate, così come ha omesso di fornire i dovuti chiarimenti in merito alla mancata applicazione dell'offerta commerciale concordata. Atteso, però, che rispetto al primo reclamo del 14/09/2022 lo storno degli importi fatturati in eccedenza risulta operato in modo tempestivo (nello specifico in data 01/10/2022), mentre invece al reclamo del 15/11/2022 è stato dato riscontro per facta concludentia mediante storno/rimborso solo in data 01/02/23, la richiesta di indennizzo deve essere riconosciuta limitatamente ai giorni di ritardo. Il tutto con l'effetto che



l'Operatore è tenuto, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi allegato A alla delibera 347/18/CONS, a corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di €. 80,00 quantificato moltiplicando euro 2,50 per 32 giorni calcolati dal quarantaseiesimo giorno successivo al reclamo del 15/11/2022 sino al 01/02/2023;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società SKY S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa è tenuta: 1) a versare in favore dell'istante, a titolo di indennizzo, la complessiva somma di €. 525,00 (cinquecentoventicinque/00), da corrispondere, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico/assegno circolare all'istante. 2) E' tenuta, altresì, a restituire, entro il medesimo termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto e con le medesime modalità sopra indicate, l'importo di €. 60,67 (sessanta/67), versato dalla parte a titolo di deposito cauzionale. 3) Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

3. 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 data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio