

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Wind Tre xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 209 del giorno 6 aprile 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di

comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 329 7865xxx con la società Wind Tre, lamenta, da parte dell’operatore, l’addebito di somme fatturate a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale Extra UE.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nonostante che il contratto in essere prevedesse la soglia di spesa massima di 50,00 euro mensili addebitabili a titolo di roaming, tale soglia non è mai stata applicata, e invece di 50,00 euro di roaming sono stati addebitati in fattura n. 73218223923 del 28 dicembre 2016 euro 1.332,79 oltre IVA. Resta inteso che oltre la soglia di euro 50,00, il servizio avrebbe dovuto sospendersi automaticamente, invece ha continuato a erogare roaming a mia insaputa”.*

In data 22 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre 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) *“il riconoscimento di nota di credito relativa alle spese di roaming erroneamente addebitate”.*

L’istante, in data 5 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha precisato che *“non sono avvocato ma semplice titolare di ditta individuale e contrariamente al colosso Wind Tre non ho alle dipendenze uffici legali e tantomeno la possibilità di avvalermi di un legale esterno per difendermi da una errata fatturazione del gestore telefonico.(omissis). Causa della contestazione è l’importo di traffico roaming addebitato nella allegata fattura n. 73218223923 pari a 1.332,79 euro oltre iva, nonostante che il contratto in essere prevedesse la soglia massima di 50 euro mensile di spesa di traffico roaming oltre la quale il servizio si sarebbe dovuto automaticamente disattivare”.*

L’istante ha riferito che in data 30 ottobre 2016 *“[chiedeva] la disattivazione del blocco e l’operatore rispondeva immediatamente con un messaggio che confermava la rimozione del blocco e nello stesso messaggio informava quanto segue: “dal prossimo mese la soglia sarà nuovamente attivata”; pertanto, sottolineava l’istante che, “ero ovviamente certo che lo sblocco avrebbe avuto durata solo di un giorno e che dal primo novembre la soglia roaming sarebbe stata riattivata; a conferma di questo infatti dal primo novembre fino a gennaio [riceveva] infiniti messaggi(omissis) che citavano quanto segue: “gentile cliente, la informiamo che ha raggiunto 50 euro di traffico dati all’estero; chiami lo 0039 320500200 se vuole variare o eliminare la sua soglia”. Tali continue comunicazioni dimostrano che la soglia massima di spesa di 50 euro era stata effettivamente riattivata e che per variarla o eliminarla avrei dovuto chiamare wind tre, cosa che non hai mai fatto”.*

Precisava l’utente che *“non fornendo pertanto alcuna autorizzazione era certo che non potesse essere addebitato un importo superiore alla soglia stabilita nel contratto pari a 50 euro”* e che *“essendo nel*

periodo incriminato all'estero sotto copertura wi.fi. fornita dall'hotel, non potevo verificare che il servizio roaming fosse realmente fornito".

Infine parte istante concludeva evidenziando che, *"essendo la fattura in questione stata regolarmente pagata chiedo che venga riconosciuto un credito di euro 1.332,79 oltre IVA"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 5 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha precisato che *"da verifiche svolte emergeva che in data 30/01/2017 perveniva reclamo con cui parte istante contestava la fattura 7321823923 per elevato traffico dati roaming, lamentando altresì il mancato ricevimento dell>alert per il blocco soglia al raggiungimento dei 50 euro. (Allegato 2). Wind Tre, al ricevimento del suddetto reclamo, accertava che il traffico addebitato era stato effettuato in Perù e che il cliente, dopo aver effettuato il secondo sblocco inerente la soglia dati roaming come da print allegato (id mt: 947853781 del: 30/10/2016) aveva richiesto la disattivazione/sblocco soglia. La scrivente aveva quindi emesso id ordine 1-276114340951 per la disattivazione della soglia dati roaming. Si accertava inoltre che non erano presenti anomalie di fatturazione/tariffazione e che parte ricorrente, dopo aver terminato i 150 mb afferenti l'opzione "web travel weekly mondo" fino alla disattivazione dell'offerta, effettuava traffico dati roaming con la tariffazione extrabundle prevista pari a € 2,00/mb alla disattivazione dell'offerta stipulata. Avendo superato le soglie previste e avendo contattato il 155 per la disattivazione della soglia, il cliente era consapevole di effettuare traffico dati roaming a consumo, (Allegato 3 e 4). La scrivente dava quindi regolare riscontro al reclamo inviando comunicazione scritta a mezzo mail: vincenzo@scsflorence.it (Allegato 5). La scrivente ha allertato il cliente del raggiungimento della soglia del traffico tanto che dal dettaglio del traffico allegato si evidenziano i messaggi di richiesta sblocco del traffico. (Allegato 6). Non è producibile invece il messaggio di alert per la legge sulla privacy. Infatti, l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs n 196 art. 123 comma 1 e 2 del 1 giugno 2003, inoltre, prevede che "i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessarie ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore ai sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura di questo comma quindi ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e, pertanto, dovendo garantire agli stessi l'esercizio di diritto di difesa, le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono solo quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo poiché per il traffico pregresso lo stesso viene cancellato o reso anonimo. Si evidenzia che, in tema di traffico roaming, il Regolamento europeo 544/2009 ha inteso adottare misure dirette a proteggere gli utenti da possibili addebiti oltre il plafond mensile, per collegamenti a internet, garantendo mezzi più efficaci per il controllo della spesa, mediante l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa: 1. Soglie di traffico: "Ogni roaming provider deve definire una o più soglie di spesa a disposizione del cliente nell'arco temporale di un mese, distinte per cliente consumer e cliente business; la soglia di spesa applicata di default è 50 euro + IVA in un mese; al raggiungimento della soglia di spesa il cliente deve esplicitamente accettare prima di continuare a usare il servizio (meccanismo di cut-off); 2. Meccanismi di alert: al raggiungimento dell'80% della soglia di spesa stabilita il cliente deve essere informato. Al raggiungimento della soglia di spesa*

stabilita il cliente deve essere informato. Recependo, dunque, le disposizioni del predetto Regolamento, Wind dispone che, per ogni utente è previsto un tetto di spesa massima di traffico dati all'estero pari a 50 euro al mese. Al raggiungimento della soglia dell' 80% di spesa, l'utente riceve con invio di sms informativo. Per essere nuovamente abilitato al servizio dati il cliente deve chiamare il numero gratuito 39 320 5000200 ed acconsentire al superamento del limite di spesa prefissato o rispondere al sms di blocco con testo ESTERO Si (4011)".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Nel merito.

Sulla richiesta di rimborso delle somme contestate a titolo di traffico "roaming" internazionale.

L'istante ha contestato l'addebito del traffico telefonico riportato nella fattura n. 73218223923 del 28 dicembre 2016 pari ad euro 1.332,79 oltre iva, effettuato a titolo di roaming internazionale Extra UE, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (Delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama altresì uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *"nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *"gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del*

contratto". Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare "strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione" (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*" che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che "[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond".

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato nel periodo di soggiorno all'estero, l'operatore sostiene che l'istante, "*avendo contattato il 155 per la disattivazione della soglia, era consapevole di effettuare traffico dati roaming a consumo*".

Da parte sua parte istante ha evidenziato, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, di essere "*certo che lo sblocco avrebbe avuto durata solo di 1 giorno (dal 30 ottobre al 1° novembre 2016) e che dal primo novembre la soglia roaming sarebbe stata riattivata; a conferma di questo infatti dal 1° novembre fino a gennaio [riceveva] infiniti messaggi ... (omissis) che citavano quanto segue: "gentile cliente, la informiamo che ha raggiunto 50 euro di traffico dati all' estero, chiami 0039 320500200 se vuole variare o eliminare la sua soglia"*. Tali ripetute comunicazioni, asseverano, come sostenuto dall'utente medesimo, che a partire dalla data del 1° novembre 2016, la soglia massima di spesa di 50 euro era stata effettivamente riattivata e che per variarla o eliminarla, avrebbe dovuto attivarsi presso l'operatore a tal fine, circostanza esclusa dall' istante e non riscontrata in atti.

Precisava inoltre che non avendo rilasciato alcuna autorizzazione all'operatore di variazione e/o di eliminazione della soglia massima di spesa stabilita contrattualmente era persuaso e confidava che nessun importo eccedente il limite predetto potesse essere addebitato e oltretutto usufruendo durante il soggiorno all'estero della copertura Wi- Fi fornita dall'albergo "*non poteva verificare che il servizio roaming fosse realmente fornito*".

Risulta pertanto inequivoco il convincimento dell'utente di non aver fornito alcuna autorizzazione all'operatore di variazione della soglia massima di spesa di 50 euro, come lo è altrettanto il disconoscimento da parte di quest'ultimo di aver ricevuto il messaggio di *alert* da parte dell'operatore.

Sul punto, non è accoglibile l'eccezione formulata da Wind Tre, in merito al limite alla conservazione del dettaglio del traffico telefonico, imposto all'articolo 123 del Codice della privacy, laddove è invece prevista, al comma 2, la possibilità di conservare i dettagli del traffico

telefonico fino a sei mesi antecedenti il reclamo effettuato dall'utente. Nel caso di specie, sostiene l'operatore che il messaggio di *alert* sarebbe stato rimosso per uniformarsi a dette prescrizioni. Tuttavia, atteso che il reclamo dell'istante è datato 30 gennaio 2017, sia l'emissione del messaggio di *alert*, sia la fatturazione contestata, ricadono all'interno dei sei mesi antecedenti richiesti dal citato codice per la conservazione dei dati dell'utente, e, perciò, l'operatore avrebbe dovuto conservare il messaggio di *alert* almeno per il periodo di sei mesi precedenti al reclamo presentato dall'istante.

Premesse queste dovute precisazione, non si evince, pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, che l'operatore Wind Tre abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati. Con riferimento al messaggio di *alert*, è da evidenziarsi che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Alla luce di quanto sopra esposto, dall'esame della documentazione si precisa inoltre che:

- le schermate informatiche prodotte dall'operatore nulla provano in ordine al rispetto dei sistemi di allerta, mancando gli *screenshot* dei testi dei messaggi inviati al cliente, che avrebbero dovuto soddisfare i requisiti di cui al citato articolo 2, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, ed il relativo prezzo;
- non risulta l'invio del messaggio relativo al raggiungimento dell'80% del limite di spesa del traffico dati in roaming internazionale, laddove invece il gestore è tenuto ad avvertire l'utente in prossimità della soglia del traffico;
- considerata l'opzione tariffaria per il traffico dati estero, l'operatore avrebbe dovuto precisare all'utente se il raggiungimento e/o l'esaurirsi del limite di spesa riguardasse il limite previsto dall'opzione tariffaria attivata, o il limite di spesa predeterminato dalla Delibera 326/10/CONS, mettendo in condizione l'utente di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra.

Quanto all'eccezione formulata dal gestore circa l'impossibilità di applicare la soglia di legge per effetto di una espressa volontà contraria dell'utente, valga quanto previsto dal comma 6 dell'art.2 della Delibera 326/10/CONS per cui si applica la soglia dati di € 50,00 (o euro 150,00 per utenze affari e, comunque, di € 50,00 per i paesi extra UE) a partire dal 1 gennaio 2011 per tutti i clienti che non abbiano scelto "entro il 31 dicembre 2010" una soglia diversa tra quelle proposte. La disposizione transitoria, dunque, si propone di gestire il passaggio ad un regime "regolamentare" delle soglie di spesa dati all'estero non eludibile se non attraverso espressa volontà contraria dell'utente solo al raggiungimento degli avvisi di raggiungimento limite e di blocco dell'utenza onde evitare generazione inconsapevole di traffico; in tal senso il richiamo all'applicazione dei commi 2 e 3 quanto a notifiche e consensi.

Tutto ciò premesso, considerato che la condotta di Wind Tre non è stata conforme alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, in parziale accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone il rimborso di quanto addebitato nella fattura contestata n. 73218223923 del 28 dicembre 2016 euro 1.332,79 oltre iva per traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE eccedente la soglia dell'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 aprile 2019;

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata in data 6 aprile 2017 dall'istante sig. xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso di quanto addebitato nella fattura n. 73218223923 del 28 dicembre 2016 per un importo pari ad euro 1.332,79 oltre iva per traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1 dovrà essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 42 del 4 aprile 2019

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi