



**DELIBERAZIONE**  
**n. 30 del 5 maggio 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 341/17 xxxxx/Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vicepresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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. 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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l'istanza GU14 n. 341 del giorno 20 giugno 2017 con cui il Sig. xxxxx 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 S.p.A. (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");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta delle utenze n. 347 1798xxx e n. 391 3804xxx da parte della società Wind Tre (già H3G).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva *"le fatture n° 1648108157 del 08/06/2016 di € 470,75 e n° 1649100804 del 08/06/2016 di € 170,08, da cui risultano addebiti per penalità corrispettivi per recesso anticipato (...) non giustificati"*; non comprendeva il ricevimento di dette fatture, riferite al *"codice Cliente n° 14789xxx - utenze 347/1798xxx e 391 13804xxx"*, in quanto non era cliente dell'operatore H3G;
- successivamente, in data 8 luglio 2016, con reclamo inviato per il tramite dell'Associazione dei consumatori di riferimento, nel contestare la sopraddetta fatturazione in quanto riferita a SIM (n. 347 1798xxx e n. 391 3804xxx) delle quali disconosceva la titolarità, chiedeva *"di produrre copia della documentazione contrattuale — laddove disponibile - comprensiva delle condizioni generali di contratto e del Piano Tariffario, nonché la documentazione relativa alla consegna di eventuali apparati tecnici"*. Con detta missiva chiedeva, altresì, *"la risoluzione del rapporto [contrattuale] e la disattivazione delle sim 347/1798xxx e 391/3804xxx, senza addebito di costi o penali, oltre all'annullamento delle fatture emesse, ovvero eventualmente ancora da emettere fino alla data di effettiva risoluzione"*;
- nonostante le contestazioni effettuate, riceveva un sollecito di pagamento datato 16 febbraio 2017, da uno studio incaricato dall'operatore per il recupero dei crediti;
- formalizzava, quindi, il disconoscimento delle SIM sporgendo una denuncia-querela all'Autorità competente il 27 aprile 2017.

In data 15 maggio 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. la *"risoluzione del rapporto senza addebito di costi e penali"*;
- ii. l'*"annullamento delle fatture emesse e da emettere"*;
- iii. il *"ritiro della pratica di recupero crediti"*;

- iv. la “corresponsione degli indennizzi per l’attivazione non richiesta del rapporto, nonché per ogni ulteriore disservizio subito dall’utente in relazione al caso di specie”.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Wind Tre, in data 21 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, nelle quali ha dedotto “*le odierne contestazioni [si riferiscono] alle numerazioni di seguito elencate:*

- +39 347-1798xxx, attivata in data 26/06/2014, previa operazione di portabilità, con piano tariffario abbonamento voce “Top Unlimited”, abbinato al terminale “iPhone 5c” in modalità finanziamento 30 mesi. (cfr. doc. 1); l’utenza risulta disattiva dal 11.05.2016 (cfr. doc. 2);
- +39 391-3804xxx attivata in data 05/02/2016, con piano tariffario abbonamento voce “Full 400”, abbinato al terminale “iPhone 16Gb” in modalità vendita a rate 30 mesi. (cfr. doc. 1); l’utenza risulta disattiva dal 11.05.2016 (cfr. doc. 2)”.

L’operatore ha respinto le contestazioni dell’istante evidenziando che le “*richieste avversarie non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi*”.

- “*parte istante lamenta le fatture n. 1648108157 e 1649100804, relative alle numerazioni 3913804xxx e 3471798xxx (cfr. Formulario GU14). Wind Tre (...) rivendica la legittimità delle stesse e rileva inoltre che l’interruzione anticipata dei contratti ha generato l’emissione delle fatture emesse a titolo di somme dovute per recesso anticipato e rate residue. La scrivente società, precisa che le fatture n. 1648108157 e 1649100804 (doc. 5) sono state emesse ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 11.2 del Regolamento di servizio Vendita a rate e Finanziamento a norma dei quali “In caso di recesso richiesto ai sensi dell’articolo 11.2 del Regolamento Vendita a rate, anche in caso di applicazione da parte di “Tre” della disciplina relativa ad eventuali limitazioni di utilizzo dei servizi in abbonamento, il Cliente sarà soggetto al versamento in un’unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all’acquisto del Terminale. Inoltre, venendo meno i requisiti per l’applicazione delle Condizioni migliorative, sarà soggetto al pagamento di un importo, quale riallineamento forfettario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, pari a quanto indicato dalla Tabella 1 delle Regolamento di Servizio Vendita a Rate a seconda dello sconto praticato sul canone mensile e del numero delle rate mensili previste per l’acquisto del terminale (cfr. doc. 4)”;*
- riguardo ai costi imputati a titolo di recesso, l’operatore ha precisato che l’“*offerta commerciale cui l’istante ha aderito prevedeva condizioni di favore per il Cliente, quale, ad esempio, l’applicazione di tariffe convenienti e la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, il terminale associato all’offerta, la cui rata mensile veniva scontata in fattura. L’utente, a fronte di questi vantaggi, s’impegnava a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il Gestore, garantendogli così tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto. Invero, in simili proposte commerciali, il Cliente beneficia per tutta la durata del contratto di un canone mensile ridotto, ossia di condizioni tariffarie più favorevoli rispetto al piano tariffario base, a fronte dell’impegno da parte del Cliente, al versamento di un importo quale riallineamento forfettario, alle condizioni economiche base. Appare dunque incontestabile il vantaggio ottenuto dal Cliente che nel caso di specie ha beneficiato per diverso tempo di tali condizioni di favore, godendo, sino alla risoluzione anticipata del contratto, dei relativi sconti sul canone mensile. È quindi evidente che la risoluzione anticipata del contratto abbia creato uno squilibrio contrattuale cui è seguita l’applicazione dei costi di risoluzione illustrati nelle fatture sopra citate e che altro non rappresentano che un mero riallineamento*

*delle migliori condizioni tariffarie fruite dal Cliente che ha comunque beneficiato e goduto di sconti sul canone”;*

- *la “fattura n. 1635757390 di euro -13,42 inoltre (...) è corretta. Si tratta in effetti della fattura di chiusura in seguito alla disattivazione delle utenze, nella quale vengono restituite le somme relative al canone dal 12.04.2016 al 31.05.2016 per entrambe le numerazioni contestate (doc. 5). Si sottolinea in effetti che non si tratta di una fattura, bensì di una nota di credito che è stata utilizzata in compensazione sulla fattura n. 1632507667”.*

In merito al “disconoscimento del rapporto contrattuale” l’operatore ha evidenziato “che le due utenze oggetto di contestazione n. 391380xxx e 3471798xxx sono state attivate rispettivamente nel 2016 e 2014 (doc. 1). Sulla seconda numerazione peraltro la cliente ha richiesto ed ottenuto la portabilità del numero da altro gestore. Si tratta di numerazioni regolarmente utilizzate dall’istante che mai ha inviato disconoscimenti delle utenze, se non per la prima volta in data 14/07/2016, ossia successivamente alla disattivazione delle utenze”.

L’operatore ha rappresentato “inoltre che la sospensione intervenuta a causa della presenza di insoluti, è stata preventivamente comunicata al cliente mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, peraltro ricevute dall’istante (doc. 6). A tal fine si fa presente che tale comunicazione è pervenuta ad aprile 2016, mentre la procedura obbligatoria di conciliazione è stata instaurata a marzo 2017”.

Al riguardo la società Wind Tre ha richiamato “l’art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto (cfr. doc. 8), sottoscritte e conosciute da controparte, dispone che la “3” si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS, con un preavviso, anche mediante SMS, di almeno 12 (dodici) ore o, nelle ipotesi di cui agli artt. 12.8, 12.9 e 12.10, anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità da parte del Cliente.”

L’operatore ha respinto la richiesta dell’istante di “corresponsione degli indennizzi per l’attivazione non richiesta del rapporto”, rilevando che “non si comprende come il Sig. xxx possa avanzare tale richiesta dal momento che come già più volte ribadito il cliente ha richiesto, sottoscritto ed utilizzato le utenze fino alla loro disattivazione (doc. 1 - contratti utenze). Ha inoltre richiesto la portabilità da altro gestore su una delle due utenze e soprattutto non ha mai contestato le due attivazioni se non nel luglio 2017, ossia successivamente alla disattivazione”.

La società ha infine evidenziato che l’utente “risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di € 795,48 determinata dalle competenze di luglio, agosto, settembre e ottobre 2016 ciascuna pari ad euro 10, nonché dalle seguenti fatture di cui si chiede il pagamento (cfr. doc. 5):

Numero	Originale	Saldo dovuto
1668167245	88,20	88,20
1669359634	50,65	50,65
1648108157	470,75	470,75
1632507667	159,3	145,88”.

### **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.

- con riferimento alla domanda dell'istante di chiusura del contratto *sub i)* in esenzione spese, si osserva che è cessata la materia del contendere, atteso che le utenze risultano disattivate, con emissione della fattura con l'addebito dei costi di recesso;

- con riferimento alla domanda *sub iv)* volta ad ottenere la “*corresponsione degli indennizzi per l'attivazione non richiesta del rapporto, nonché per ogni ulteriore disservizio subito dall'utente in relazione al caso di specie*” giova richiamare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui “[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

Pertanto, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dall'istante in capo alla società Wind Tre legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*, relativamente ai disservizi lamentati, ovvero l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo dell'8 luglio 2016, dove veniva chiesto l'invio della documentazione contrattuale.

Nel merito:

La richiesta *sub ii)* di “*annullamento delle fatture emesse e da emettere*”, è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

*In primis* occorre richiamare che è 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 o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale (*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).

Nel merito, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione volta a dimostrare la fruizione del traffico ad opera dell'istante e pertanto la debenza degli importi in contestazione non risulta provata.

In relazione alla *res controversa*, a fronte della contestazione dell'istante di non avere ricevuto alcuna fattura per l'utenza oggetto del presente procedimento la società Wind Tre non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare il tabulato del traffico nonché la copia dei *files* di *log*, indicanti la durata delle connessioni, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati. Inoltre, l'operatore ha ribadito la

correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, con l'invio della documentazione contrattuale contestata con il reclamo soprarichiamata. È da evidenziarsi, inoltre, che, con riferimento alle spese dovute agli apparati, l'operatore, non ha prodotto prova della consegna dell'apparato medesimo.

Tanto premesso, la doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Wind Tre non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare la correttezza della fatturazione, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno di quanto addebitato in relazione ai numeri 347 1798xxx e 391 3804xxx oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Viceversa, non può ritenersi accoglibile la richiesta *sub iv)* d'indennizzo per i servizi non richiesti per le ragioni di seguito esposte.

L'operatore ha allegato la documentazione contrattuale relativa alle utenze *de quibus*. Tale acquisizione documentale vale ad escludere ogni responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile in capo all'operatore medesimo per l'attivazione indebita dei servizi. Sul punto si rileva che lo schema contrattuale sottoscritto, prodotto in copia agli atti dalla società, è sufficiente da solo a comprovare la volontà della parte istante di attivazione del servizio telefonico, in quanto *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.). Si evidenzia altresì che, il disconoscimento cd. di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile è demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935), ed esula dall'ambito di applicazione del regolamento, ai sensi dell'articolo 2 della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dunque la relativa istanza non potrebbe comunque essere presa in considerazione in questa sede (Delibera Agcom 645/13/CIR).

Ritenuto, per quanto sopra esposto, non può essere accolta la domanda d'indennizzo *sub iv)*.

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda *sub iv)* per la parte rivolta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 luglio 2016. L'operatore sul punto ha replicato di aver dato riscontro alle contestazioni dell'utente e ha allegato lo *"screenshot"* della schermata aziendale dove è riportato un riscontro reso all'associazione che rappresenta l'istante. In considerazione della contestazione dell'istante di non avere ricevuto dall'operatore la documentazione contrattuale richiesta con il reclamo, la copia schermate estratte dal sistema ad uso interno non prova l'invio del riscontro, né tantomeno il ricevimento della risposta.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *"per mancata o ritardata risposta ai reclami"*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *"l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind Tre (ex H3G), detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 8 luglio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 23 agosto 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 15 maggio 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Wind Tre (ex H3G) è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 266,00 (266 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**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 5 maggio 2020;

## **D E L I B E R A**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 20 giugno 2017 dal sig. xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., e che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
  - a) la somma di euro 266,00 per la mancata risposta al reclamo;
  - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno di quanto addebitato in relazione ai numeri 347 1798xxx e 391 3804xxx oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1, lettera a) dovrà essere maggiorata 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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 30 del 5 maggio 2020**

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.

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*

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