

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 6 del 8 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia Pagine XXX.srl / WIND TRE spa (GU14/132890/2019).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di PAGINE XXX del 06/06/2019 acquisita con protocollo n. 0246394 del 06/06/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue:

“Codice cliente 000505276. Il 4/12 è arrivata la fattura nr. 2018T000992081 di 1655,10 euro iva compresa: un importo anomalo se confrontato con le fatture ricevute in precedenza da Wind Tre. Innanzitutto bisogna evidenziare che la data di emissione è il 20/11/18 mentre la fattura è arrivata solamente dopo 15 giorni, lasciandoci solo ulteriori 15 giorni per eventuali verifiche prima della scadenza di pagamento. Detto ciò, all'interno abbiamo trovato che Wind Tre ci ha addebitato 6 rate finali dei terminali in dotazione senza stornarle come previsto dalle condizioni contrattuali. Inoltre sono state addebitate tutte le rate rimanenti dei terminali senza alcun preavviso o motivazione.

Abbiamo immediatamente aperto un reclamo tramite il 1928 con codice 778520666 che alleghiamo.

Il 5/12 è arrivata la fattura nr. 2018T000994782 di 6.098,11 euro iva compresa. Anche in questo caso si riscontra che la data di pagamento è il 20/12/18 quindi il tempo per risolvere eventuali controversie è molto ridotto. La fattura include 4960 euro relativi alla cessazione di nr 62 'Only Giga', sim dati che erano state disdette in quando non funzionanti e che tra l'altro non dovevano avere costi di cessazione.

Le 'Only Giga', in totale 66, erano state attivate per consentire ai nostri collaboratori di accedere al sito aziendale ed email anche quando fuori ufficio. Fin dall'inizio è stato riscontrato che la connessione non era stabile pertanto, sebbene dai sistemi apparissero connesse, in realtà non permettevano di inviare alcuna email da client come Outlook utilizzati nei pc. Questo è stato varie volte segnalato al servizio clienti Wind Tre oltre al fatto che in più di una occasione è stato necessario sbloccare i giga nel basket, perché veniva raggiunto il limite massimo di 100GB.

A scanso di equivoci, di nuovo teniamo a sottolineare che secondo Wind Tre veniva generato del traffico, ma che in realtà i contatori o davano misurazioni errate o misuravano di traffico non utile, ma continue ritrasmissioni per correggere gli errori. Operativamente i nostri collaboratori non riuscivano a ricevere traffico utile e dovevano recarsi in ufficio per poter lavorare.

Per questo ben presto tutte le SIM sono state dismesse e non appena se ne è avuto il tempo è stata mandata regolare disdetta il 30/07/2018. Si tratta di utenze dal valore di 2 euro al mese e ci era sempre stato detto che avremmo potuto attivare o chiudere le singole SIM a nostro piacere senza alcun costo di cessazione se si voleva chiudere il basket stesso. Al massimo c'era un costo di 10 Euro per le nuove attivazioni fino al massimo di 30 SIM.

Ovviamente, anche per logica, non ha senso addebitare 80 euro per SIM quando sarebbe costato solo 24 euro tenerle fino al termine contrattuale (solo ora ci viene specificato in fattura accanto al costo unitario che c'era un periodo contrattuale di 24 mesi).

Non meno di tre mesi fa abbiamo attivato 3 nuove utenze, cosa che ovviamente non avremmo fatto se fosse stata nostra intenzione chiudere completamente i rapporti con Wind Tre. Non vogliamo ora essere costretti a farlo a causa di questi errori di fatturazione.

Chiediamo pertanto che ci venga stornato immediatamente le rate finali e i costi di recesso che ci sono stati ingiustamente addebitati. Inoltre vorremmo continuare a pagare le rate dei terminali secondo quanto concordato all'inizio del rapporto contrattuale.

Oltre a quanto dichiarato ci risulta che AGCOM abbia specificato ulteriormente di recente che i costi che sono stati fatturati non sono proporzionati al costo del mensile dei servizi.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE A SUPPORTO DEL GU14 (06/06/19)

Questo procedimento GU14 riguarda Pagine XXX.srl P.IVA 03266680242 ed è depositato contro Wind Tre SpA. Wind Tre SpA ha causato una serie di disservizi tecnici a Pagine XXX che hanno arrecato notevoli disagi ad un progetto che intendeva utilizzare la rete dati, attualmente fornisce una copertura pessima ai collaboratori che operano presso la sede di Cerea (VR), ha sbagliato alcune fatture con riferimento alle rate dei terminali contrattualizzate e, soprattutto, ha addebitato delle penali di recesso anticipato che Pagine XXX.srl contesta in quanto mai concordate.

Proprio a riguardo di quest'ultimo punto bisogna fare anche un'osservazione di buon senso: le SIM Dati Only Giga costano solo 2 Euro/mese, pertanto non ci sarebbe stato motivo per Pagine XXX disdirle se fosse stato a conoscenza della penale, sarebbe stato più conveniente tenerle fino a scadenza.

Ci era stato chiaramente detto che non ci sarebbero state penali e, tra l'altro, la contrattualizzazione è avvenuta tutta verbalmente, non abbiamo ricevuto alcuno scritto, né dei moduli da firmare né delle condizioni contrattuali da leggere. In ogni caso ci è stato confermato anche da altri canali che per Wind Tre i piani Only Giga come quelli da noi sottoscritti sono di basso interesse, quindi è assurdo che abbiano associati dei costi di recesso come potrebbero avere altri tipi di utenze dove anche per Wind Tre ci sono dei costi di commercializzazione superiore. Il costo deve essere proporzionato al canone e costi (DELIBERA N. 487/18/CONS).

Si porta ad evidenza il fatto che Pagine XXX non ha mai disdetto le SIM Voce anche se avrebbe dovuto farlo da tempo in quanto caratterizzate da una copertura pessima. Il 15/05/19 c'è stato un tentativo di conciliazione senza accordo. A questo punto Pagine XXX ha chiesto copia dei contratti a Wind Tre e, a riprova, che nulla è mai stato concordato per iscritto dall'amministratore legale Mauro Manea sono risultate le seguenti anomalie contrattuali:

1) la firma sui contratti non è quella di Manea Mauro;

2) il timbro e firma apposto su tutte le pagine del contratto ricevuto direttamente da Wind Tre il 28/05/19 sono frutto, a parer nostro, di un copia-incolla, perché sono identiche ed anche nella stessa posizione su tutte le pagine.

Pertanto riteniamo che il contratto sia nullo e richiediamo storno della fattura imputata per costi di disattivazione inesistenti e soprattutto non pattuiti.

Accertato che il contratto è nullo, nulla toglie il diritto di chiedere un indennizzo per il fatto che le SIM arrivate non funzionavano. Per qualche motivo che Wind Tre non è mai riuscito a spiegare, veniva generata una grande quantità di traffico che portava in saturazione il basket anche se in realtà gli utilizzatori finali non riuscivano a compiere semplici operazioni come navigare su internet o, specialmente, inviare email. Questo ha creato un notevole disservizio a Pagine XXX, tanto è vero che le SIM dati sono state velocemente messe da parte e non più utilizzate.

Pagine XXX non può dirsi soddisfatto nemmeno della copertura anche se Wind Tre sostiene che ha completato il consolidamento delle antenne.

Pagine XXX preferirebbe chiudere l'intero rapporto contrattuale, cosa che non ha ancora fatto a causa dei costi nel periodo di vincolo".

Richieste:

- i. storno dei costi di recesso anticipato contestati;
- ii. possibilità di recedere dall'intero contratto senza costi aggiuntivi;
- iii. valutazione di un possibile indennizzo per il mancato funzionamento delle SIM e per il tempo perso nel gestire disservizi tecnici e di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto".

Si richiami a tal proposito la Delibera di rigetto 165/15/CIR: *"occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto*

volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante [...]".

Ad *abundantiam* si rappresenta che eventuali domande dell'utente inerente il disconoscimento del contratto esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20.4 della Delibera Agcom n. 203/18/CONS che statuisce:

"L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il procedimento di disconoscimento è infatti demandato alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Con delibera n. 165/15/CIR, l'Autorità, in una fattispecie analoga, rigettava le richieste dell'istante che lamentava di essere stato raggirato da un agente dell'agenzia ReWind. La suddetta delibera recita: *"L'istante, pur lamentando in questa sede la mancata attivazione dei servizi richiesti con contratto sottoscritto in data 26 gennaio 2012, ha contestato il suddetto disservizio, per la prima volta, soltanto in data 20 agosto 2014, in occasione del reclamo inviato alla Wind Telecomunicazioni S.p.A. con il quale contestava il sollecito di pagamento pervenuto dall'Agenzia delle Entrate relativo al mancato pagamento della tassa di concessione governativa, che a suo dire, non sarebbe di sua pertinenza, in quanto il terminale in acquisto a rate non gli sarebbe mai stato consegnato né alcun servizio telefonico sarebbe mai stato attivato per motivi tecnici.*

Mai prima di tale momento, l'istante aveva contestato la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL né la mancata consegna del terminale, pur essendo trascorsi oltre due anni dalla sottoscrizione del contratto.

Nel caso di specie, occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio "One Company" regolarmente sottoscritto dall'istante nonché la schermata estratta dai sistemi aziendali dalla quale risulta che il cliente, in data 9 marzo 2012, è stato contattato dal servizio clienti confermando la regolare attivazione dei servizi."

Ad ogni modo, conformemente alla delibera 487/18/CONS, per i suddetti costi di recesso si conferma di aver già provveduto al calcolo del rateo a carico del cliente per un totale di 60 SIM attivate in data 17/11/2017. Per le 2 SIM attivate in data 07/07/2017 (3896505XXX, 3280911XXX) il cliente è tenuto al pagamento per intero dei costi di attivazione.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento si rappresenta che mai parte istante nel corso del rapporto contrattuale si è premurato di segnalare eventuali disservizi.

La Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che *"...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..."*

Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".

Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato.

La Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che *“Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”* (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”* (così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Risulta evidente che *“l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricede sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima”* (Delibera n. 105/14/CIR – Allegato 9).

Si richiama recente determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC in cui si osserva che *“la documentazione depositata al fascicolo dall’utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l’istante che chiede la corresponsione dell’indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l’assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l’impossibilità di accertare l’an, il quomodo [omissis]”*

Con delibera n.163/17/CIR l’Autorità rigettava l’istanza di controparte: *“Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell’istante antecedente al deposito dell’istanza di conciliazione presentata al CORECOM”*.

Wind Tre chiede quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all’esito dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si precisa quanto segue: sono due le fatture contestate dall’utente: la n. 2018T000992081 del 20.11.18 di € 1.655,10= in relazione alla quale il ricorrente contesta gli importi riguardanti gli addebiti delle rate a scadere e maxi rata finale di due Appe Iphone e la rata finale di 4 terminali Alcatel, e la n. 208T000994782 del 20.12.2018 di € 6.098,11 in relazione alla quale contesta gli addebiti relativi alla chiusura di 62 Sim dati, la cui cessazione era stata richiesta dal cliente in data 30.07.18.

Per quanto riguarda la fattura n. 2018T000992081 del 20.11.18, si evidenzia che Wind Tre, riscontrando la contestazione dell’utente, provvedeva a rimborsare l’importo di € 1.073,60 tramite l’emissione di nota di credito e quindi si ritiene già assolto ogni incombente a carico dell’operatore.

Per quanto riguarda, invece, la fattura n. 208T000994782 del 20.12.2018, in cui vengono contestate le somme addebitate relative ai contributi di attivazione pari ad euro 80,00 per ciascuna SIM, occorre effettuare una breve precisazione.

L’operazione economica prospettata dall’operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l’utente è tenuto a pagare all’operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Invero, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, abbia esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

In applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", il contributo di attivazione pari a euro 80,00 oltre IVA (euro 97,60) deve essere stornato in considerazione della durata effettiva del contratto.

Tenuto conto che la scadenza naturale del contratto sarebbe stata il 16.11.2019 e le utenze sono cessate il 3 settembre 2018, il contributo di attivazione dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (prevista, come detto, nel mese di novembre 2019), e quindi per la fattura, ad oggi parzialmente insoluta, n. 208T000994782 del 20.12.2018, considerato che nella stessa sono addebitati costi di attivazione per 62 sim, disattivate nel mese di settembre 2018 e quindi con un anticipo di 14 mesi rispetto alla scadenza naturale del contratto (novembre 2019) appare congruo stornare un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a euro 3.529,00= così determinati: 97,60 euro (80,00 euro + IVA)/24 mesi x 14 mesi x 62 utenze mobili).

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** relativa alla possibilità di recedere dall'intero contratto senza costi aggiuntivi, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto esula dalle competenze specifiche del Corecom.

Con riferimento alla richiesta **sub iii)** relativa all'indennizzo per il mancato funzionamento delle SIM, si ritiene che la stessa non possa essere accolta: il ricorrente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione attestante una qualsivoglia segnalazione formale all'operatore circa il malfunzionamento delle sim.

Si ribadisce, in proposito, il principio consolidato secondo il quale, in presenza di qualsivoglia tipologia di malfunzionamento/disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte dell'utente (vd. Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/18). La stessa Agcom conferma che, a fronte di un disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica (*ex multis* Agcom, delibera n. 69/11/CIR; Agcom, delibera n. 130/12/CIR).

La segnalazione del disservizio è, infatti, un elemento indispensabile, in virtù della quale, la mancanza del reclamo, tracciato e documentabile, esime l'operatore da ogni responsabilità (vd. Corecom Calabria, delibera n. 257/18).

Si aggiunga. Infine, che l'art. 14 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che gli indennizzi sono esclusi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.

Per quanto riguarda, invece, la richiesta di indennizzo per il tempo perso nel gestire disservizi tecnici e di fatturazione, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto configura, a tutti gli effetti, una richiesta di risarcimento del danno piuttosto che una richiesta di indennizzo.

Il risarcimento del danno non può trovare riscontro in questa sede, in quanto, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento sulla procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera Agcom n. 353/19/CONS), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità, restando comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

Per concludere, si precisa che l'eventuale procedimento di disconoscimento delle firme apposte sul contratto è demandato alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare dalla fattura n. n. 208T000994782 del 20.11.2018, l'importo di € 3.529,00= al netto di eventuali note di credito già emesse.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi