

DELIBERA DL/103/17/CRL/UD del 11 settembre 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. C. ZIAREK / WIND TRE XXX (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI XXX)
(LAZIO/D/1095/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 settembre 2017;

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'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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";

VISTA l'istanza dell'utente M. C. Ziarek presentata in data 21/12/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato quanto segue:

- Di aver stipulato un contratto con l'operatore, All Inclusive comprendente Samsung Galaxy S4, ad agosto 2013, da sempre utilizzato dal figlio minorenni.
- Che il 1 agosto 2014, in vista di un viaggio a Londra, l'utente aderiva ad un'offerta speciale comprendente telefonate, sms e navigazione internet al costo di 10€ a settimana;
- Il 4 agosto l'operatore inviava un sms che lo avvertiva di aver raggiunto l'80% del traffico dati incluso nell'opzione, con l'invito a rispondere "estero si", per proseguire la navigazione;
- L'utente, senza essere messo a conoscenza dei costi aggiuntivi, rispondeva "estero si";
- Successivamente l'utente rientrava in Italia, per poi ripartire per la Tunisia in data 19/08/2014. In tale data riceveva un sms con le informazioni sulla tariffa applicata e l'avviso del blocco del traffico al raggiungimento di un consumo pari a 50 €;

- In data 25/08/2014, senza nessun avviso, veniva bloccato il servizio; che veniva sbloccato il giorno successivo, tornato in Italia, dall'assistenza clienti.
- In data 26/08/2014, perveniva un telegramma, senza evidenza di alcuna fattura, con cui Wind richiedeva l'immediato pagamento della somma di € 1.000, a causa di volumi inusuali di traffico telefonico;
- La richiesta di pagamento veniva contestata con reclamo del 5.9.2014
- In seguito al mancato pagamento della suddetta somma, l'operatore sospendeva illegittimamente anche l'utenza 329*****, intestata all'istante.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- 1) Lo storno della fattura in contestazione ;
- 2) € 150 per l'omesso preavviso sul traffico anomalo;
- 3) € 500 per l'illegittima sospensione del numero 329*****;
- 4) € 300 per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con memoria depositata in data 09/02/2016, eccepiva di aver inviato all'utente, il 3.8.2014, un sms informativo sull'imminente raggiungimento dell'80% del traffico dati incluso nell'opzione; in data 4 agosto informava che era stato raggiunto l'80% della soglia di spesa a sua disposizione e che al raggiungimento del 100% sarebbe stato bloccato e che per ottenere lo sblocco poteva inviare un SMS con testo "ESTERO SI".

La sera stessa veniva inoltrato nuovo sms che informava dell'avvenuto raggiungimento della soglia di spesa per traffico dati all'estero e del blocco momentaneo dell'utenza. Dopo qualche minuto l'istante rispondeva a tale sms per richiedere lo sblocco del roaming. A seguito di tale sblocco, l'istante debitamente informato, continuava a fatturare generando un traffico per 1.022,62 €. In data 26 agosto 2014 inviava all'utente un telegramma dove chiedeva un pagamento immediato di un acconto di € 1.000, altrimenti l'utenza sarebbe stata sospesa. Cosa che è avvenuta il successivo 4.9.2014, per mancato pagamento.

Depositava pertanto fattura e dettaglio delle connessioni che evidenziavano che il traffico roaming era stato generato in periodo successivo all'autorizzazione fornita allo sblocco.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile

E' inammissibile la richiesta di un distinto ed autonomo indennizzo per omesso preavviso di sospensione in quanto, rappresentando lo stesso un presupposto di legittimità della sospensione stessa, la relativa omissione implica l'applicazione dell'indennizzo ex art 4 Allegato A alla Delibera Indennizzi, unico previsto per la fattispecie.

3.1. Sul traffico contestato

L'utente deduce di aver stipulato per l'utilizzo da parte del figlio, un'opzione che consentiva di parlare, inviare sms e navigare all'estero (Londra nel caso specifico) per 10 Euro a settimana e che il gestore, nonostante avesse avvisato del blocco dell'utenza al raggiungimento della soglia

compresa nell'opzione, non fosse stato trasparente sulle tariffe e che pertanto il figlio minore avrebbe inconsapevolmente inviato un sms con la dicitura " estero si " generando così dei costi di traffico non voluti.

Il gestore ha provato invece *per tabulas*, di aver inviato un sms informativo sull'imminente raggiungimento della soglia inclusa nell'opzione, poi un sms sul raggiungimento della soglia dati all'estero, preavvisando un blocco al raggiungimento del 100% e, nuovamente, un avviso di aver proceduto con il blocco e che questo poteva essere rimosso con un sms di autorizzazione; è stato poi provato anche il successivo sms inviato dall'utente, per cui tutto il traffico effettuato successivamente era stato legittimamente fatturato.

Sulla problematica del fenomeno cosiddetto di "Bill shock" si è sviluppata un'ampia regolamentazione per difendere il consumatore da addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli. Sul tema, al fine di arginare detto fenomeno, si sono susseguiti rilevanti interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. il regolamento Ce n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento Ce n. 544/2009, del 18 giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. la delibera n. 126/07/CONS e la delibera n. 326/10/CONS).

Sul punto principale che qui ci occupa, rileva l'art. 2 Delibera della 326/10/CONS (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile), secondo il quale: 1. *Gli 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.* 2. *Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.* 3. *Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer .* 4. *Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati. (omissis)* 6. *Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in*

roaming nei paesi dell'Unione europea . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3.

Tali disposizioni, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti.

Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto *“si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico»* (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005).

Alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore ha fornito prova delle misure adottate solo per il primo soggiorno all'estero. (vedi *infra*).

Inoltre, ai fini dell'odierna pretesa, in caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, 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: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali .

A mente dell'art.2 comma 6 della su citata delibera inoltre, il limite di 50 euro per il roaming nei paesi europei ed extra europei si applica ai piani tariffari a consumo, il che vale generalmente per pressochè per tutti gli utilizzi all'estero delle utenze, non essendo validi oltreconfine, i vigenti piani a plafond nazionali, a meno che l'utente non compia una scelta differente; l'eccezione dunque occorre, come in questo caso, quando l'utente contrae un'opzione tariffaria (a tempo determinato) per il traffico all'estero (All inclusive Europa&USA) nella ragionevole aspettativa di godere di una soglia utilizzabile all'estero ad un prezzo –forfetario- più conveniente delle tariffe roaming; l'operatore invece, in memoria difensiva, tace totalmente sulla circostanza, sostenendo di aver applicato la soglia dei 50 Euro; orbene dalla fattura contestata e dai tabulati di traffico

emerge invece l'applicazione dell'opzione Europa&USA con relativi storni di consumi compresi nella soglia, tra i quali il limite di Euro 50,00 per traffico dati, dovendosi ragionevolmente presumere che la soglia quantitativa compresa nell'opzione consentisse di realizzare un costo minore rispetto ad un consumo a tariffa roaming; l'importo di 50 Euro peraltro, risulta stornato in fattura e pertanto la questione non sussiste.

Dai tabulati di traffico depositati emerge, come anticipato, che a partire dal 1 agosto 2014, effettivamente sia stata applicata l'opzione All Inclusive Europa&USA e che la stessa abbia raggiunto la soglia opzionata, per il traffico dati già in data 4.8.2014 e che in pari data si stato autorizzato lo sblocco dall'utente; né risulta che l'utente abbia riattivato l'opzione per la seconda settimana di permanenza a Londra.

Pertanto, la somma spesa per il traffico dati non incluso, ma autorizzato dall'utente dal 4 agosto in poi, è stato legittimamente fatturato e riconducibile ad Euro 1.183,80 (i.e.) presenti in fattura.

Nulla viene invece dichiarato dal gestore in merito alla successiva fatturazione di traffico dati all'estero, dal 19.8.2014 al 24.8.2014 in occasione della permanenza in Tunisia, laddove il tabulato del traffico evidenzia chiaramente la presenza di traffico dati in roaming, ma non dà evidenza di alcun costo calcolato a volume; pertanto il gestore non ha fornito prova, come per il precedente periodo, della legittimità e della corrispondenza in termini di volumi consumati rispetto a quanto compare in fattura alla voce aggregata "Traffico roaming dati", per Euro 5.902,45; né risulta essere stata bloccata l'utenza alla soglia di Euro 50,00 ex comma 6 art 2 del 326/10/cons, - non risultando alcuna opzione attiva per l'estero- con prova degli avvisi previsti nel caso specifico ed eventuale ricezione di autorizzazione allo sblocco da parte dell'utente.

Il blocco cautelativo accompagnato dal telegramma risulta pertanto intempestivo rispetto alla generazione di consumi anomali quando oltretutto, nel caso specifico, l'utenza avrebbe dovuto essere già bloccata al raggiungimento dei 50,00 Euro di spesa.

Va dunque stornato dalla fattura n. 7408690848 del 23.5.2015, l'importo di 5.902 (i.e.) detratti i 50 Euro di soglia legale, quindi per la somma di Euro 5.852,00 (i.e.)

Nulla questio sul blocco attivato il 25.8.2014 che, per quanto intempestivo, aveva comunque una funzione cautelativa.

3.2. Sulla sospensione dei servizi

L'utente lamenta la sospensione, in data 4.9.2014, di entrambe le sim a lei intestate, anche quella utilizzata dalla medesima .

La sospensione è dovuta al mancato pagamento dell'anticipo richiesto con telegramma del 26.8.2014 e integrativo anche del preavviso di sospensione.

La sospensione è legittima per la numerazione 342*****, in considerazione della circostanza che non vi è traccia della prova di invio del reclamo del 5.9.2014, di contestazione della somma richiesta come anticipo, e con il quale veniva lamentata l'interruzione di entrambe le utenze.

Inoltre, anche nelle fatture, vi è informativa sulla possibilità e modalità di accesso al dettaglio delle chiamate - e delle connessioni- attraverso la sezione dedicata del servizio clienti, nonché di richiedere l'inclusione del dettaglio in fattura.

Con riferimento alla sospensione dell'utenza n. 329*****, utilizzata personalmente dall'istante, la sospensione del 4.9.2014 , non risulta conforme all'art.5 della Del 173/07/CONS, sia per omesso preavviso (il telegramma era riferito all'utenza interessata da "volumi inusuali di traffico"), sia disposta in violazione del comma 1 dell'art 5 citato che autorizza l'operatore alla sospensione

solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento; né valga in obiezione la fatturazione unica di entrambe le utenze, poiché nel documento contabile esse sono chiaramente distinte per canoni, consumi, costi ecc.

Quanto al periodo interessato dalla sospensione amministrativa il *dies a quo* del 4.9.2014 è pacifico tra le parti, mentre non è menzionato da nessuna delle due il *dies ad quem*.

Vi è da dire poi, che all'assenza di deduzione di un'eventuale riattivazione che farebbe presupporre la permanenza della sospensione alla data di deposito dell'istanza, si aggiunge la circostanza stridente di non aver mai sporto reclami per tutto il periodo successivo alla sospensione.

Né è di alcun ausilio per la determinazione del periodo indennizzabile, la domanda generica di un ristoro di Euro 500,00 richiesta in memoria, poiché non ricalca alcun calcolo temporale di parte istante.

Anche l'operatore tace completamente sull'episodio riferendosi esclusivamente alla sospensione cautelativa.

Sulla base di tali, scarsi elementi, non è possibile stabilire il *quantum* dovuto stante l'incertezza sul periodo interessato dal disservizio.

Dunque, nella fattispecie occorre valutare la condotta tenuta dall'utente, rilevante in conformità del canone di diligenza di cui all'art. 1227, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo si ritiene pertanto necessario ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (*"Codice delle Comunicazioni Elettroniche"*) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia *"in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico"* (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09).

Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede.

E precisamente:

1. Il fatto che l'utente non abbia sporto alcun reclamo dopo quello – solo presunto- del 4.9.2014 per contestare l'illegittimità della sospensione disposta anche sull'utenza 329***** non interessata da consumi anomali, fino alla proposizione dell'istanza per il

tentativo di conciliazione solo in data 6.7.2015, cioè dieci mesi dopo il verificarsi dell'evento. Con ciò dimostrando di essere stata colpita piuttosto marginalmente dal disagio.

2. Il fatto che l'utente aveva comunque a sua disposizione gli strumenti idonei a limitare il pregiudizio. Infatti, ove avesse avuto interesse all'utilizzo dell'utenza, avrebbe potuto recedere dal contratto e fruire del servizio rivolgendosi ad operatori alternativi; o ancora, avrebbe potuto avviare - nell'immediatezza del fatto - la procedura di conciliazione e d'urgenza per la cessazione dell'abuso presunto in atto, procedura che avrebbe potuto portare all'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione entro soli 10 giorni dalla istanza;
3. La circostanza di aver richiesto, in maniera forfetaria e generica, un indennizzo di Euro 500,00, per l'utenza de qua, non riconducibile ad alcun parametro certo, introduce un elemento di incertezza anche sulla reale consapevolezza del periodo meritevole di indennizzo.

Per tutti i motivi sopra esposti, da cui si evince ragionevolmente la non indispensabilità dei servizi di cui l'utente ha lamentato la sospensione, e per quanto dedotto in merito all'adeguatezza e alla proporzionalità dell'indennizzo, si ritiene equo nella fattispecie, parametrare il periodo indennizzabile ai dieci giorni che sarebbero stati necessari per ottenere la riattivazione ex art. 5 della Delibera 173/07/CONS, che con l'applicazione del parametro indennitario ex art 4.1 dell'Allegato A alla Delibera Indennizzi, porta alla determinazione della somma di Euro 75,00, quale indennizzo per il reale disagio subito.

3.3. Sulla mancata risposta al reclamo.

Risulta in atti un reclamo, riportante la data del 05/09/2014, di contestazione dell'addebito in questione.

Rileva, a proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Non risulta però, agli atti, la prova di spedizione e/o di ricezione da parte del gestore.

Per tale motivo la domanda dell'utente non può essere accolta.

3.4. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente M. C. Ziarek, nei confronti di Wind Tre XXX (già, Wind Telecomunicazioni XXX)
2. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 a titolo di spese di procedura, la somma di euro 75,00 (settantacinque) ai sensi dell'art.4, comma 1 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società Wind Tre XXX è tenuta allo storno, dalla fattura n. 7408690848 del 23.5.2015, dell'importo di Euro 5.852,00 (cinquemilaottococinquanta due i.e.), nonché alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente che ne consegue.
4. La società Wind Tre XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/09/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto