



**DELIBERAZIONE**  
**n. 40 del 4 aprile 2019**

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

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</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";

**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. 173 del giorno 15 marzo 2017 con cui la Sig.ra 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 (già H3G xxx, di seguito, per brevità, H3G) 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 residenziale sull'utenza n. 392 21182xxx con la società Wind Tre, lamenta da parte dell'operatore, addebiti ingiustificati sul proprio conto corrente conseguenti all'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pubblicizzate e pattuite, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- ai *“primi di aprile 2016 [aderiva] all'offerta “casa3 internet veloce”, che prevedeva un collegamento internet con 30 GB al mese ( ... uno al giorno [e] notte gratuito) + una scheda telefonica con un traffico di 400 minuti, 400 messaggi e 4 GB mensili - il tutto ad un costo mensile di € 15,00 da addebitare sul CC”*;
- riscontrava che *“nell'estratto conto di luglio la H3G aveva prelevato (...) dal conto, e aveva due accessi al CC. Fatto un controllo sul traffico, risultavano vari addebiti di € 0,41 non meglio specificati ne identificabili”*;
- si attivava telefonicamente presso l'operatore, contattando *“più volte il servizio clienti, per avere spiegazioni”*; nell'area clienti scriveva all'operatore, compilando gli *“appositi spazi all'interno della casella, senza ottenere alcuna risposta. A fine agosto e fine ottobre [inviava] due PEC alle quali non è stata data risposta”* (inviata in data 24 agosto 2016 e, successivamente, sollecitata in data 28 ottobre 2016);
- riferisce di aver richiesto informazioni, per il tramite di un familiare, presso il *“negoziò H3G di Via Corridoni (FI)”*; dagli incaricati nel punto vendita riceveva l'informazione *“che probabilmente c'era stato un errore nell'inserimento del contratto”*; veniva presumibilmente inviato un fax all'operatore, ma non otteneva soluzione al proprio problema.
- constatava, infine, che *“anziché avere addebiti da € 15,00 al mese, come previsto dall'offerta, per complessivi € 105,00 sono stati fatti addebiti per € 490,37 dei quali € 140,37 non pagato in quanto il Rid veniva bloccato”*.

In data 13 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 rimborso di € 290,08 quali importi maggiori trattenuti sul conto corrente”*;
- ii) *“l'indennizzo di pari importo (€ 290,08) per tutti i disagi e problemi procuratimi”*;
- iii) la *“restituzione ad H3G e rimborso di € 29,00 del pocketcube, dato l'inutilizzo”*;
- iv) la *“nota di credito a pareggio per l'ultima/e fattura/e a partire dal 1 novembre 2016”*;
- v) *“l'annullamento di tutte le fatture e/o sospesi, impropriamente generati da H3G a mio carico”*.

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

La società Wind Tre, in data 18 aprile 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 eccepito l'infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono. In rito l'operatore ha eccepito:

- *“L'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza di definizione ex art. 19, comma IV e V, Delibera 173/07/CONS, rilevando come la domanda di emissione di “nota di credito a pareggio dell'ultima fattura a partire dal 1/11/2016” non sia demandabile, per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe la condanna di Wind Tre ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Infatti, il Co.re.com. in caso di eventuale fondatezza della domanda, potrà unicamente limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di ‘rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità....(omissis)’”;*

- *“L'improcedibilità e/o inammissibilità della domanda di storno dell'insoluto della presente istanza di definizione ex art. 14, Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.. Ponendo a confronto le odierne contestazioni e le domande con quelle formulate con l'istanza di conciliazione, si evidenzia come la domanda di storno dell'insoluto sia del tutto nuova, in quanto mai formulata nella precedente e propedeutica fase conciliativa, ed in quanto tale costituisce “ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione”(Cfr. Corecom Calabria - Delibera n. 21/2011; in senso conforme. Co.re.com Bolzano - Delibera n. 18/2013; Corecom Lazio -Delibera 54/13/crl - doc. 3)....(omissis)..”*

- *le “contestazioni inerenti i presunti “due accessi al conto corrente difettano di genericità ed indeterminazione in quanto non risultano affatto specificate....(omissis)..... Del resto, in un caso simile, lo stesso Corecom Lazio ha rilevato come, in presenza di contestazioni generiche e indeterminate “stante dunque l'impossibilità di accertare l' “an” il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, né può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società istante per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 codice civile” (Corecom Lazio – Delibera n. 32/2016; Corecom Basilicata - Delibera nn. 15/2016 e 39/2016; Agcom Delibera n. 68/16/Cir; doc. 4)....(omissis)....”;*

Infine il gestore *“contesta, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di indennizzo per i disagi che la Signora xxx asserisce di aver subito in quanto tale pretesa maschera una evidente richiesta di risarcimento del danno non demandabile, per espressa previsione normativa (art. 19, comma IV e V, Delibera 173/07/CONS), all'Autorità adita. In tal senso si è espresso anche il Co.Re.Com Lazio con Delibera n. 5/2013 ...(omissis),, Tale domanda, peraltro, risulta altresì inammissibile per genericità ed indeterminazione, in quanto priva di qualsivoglia supporto probatorio....(omissis)”.*

Nel merito il gestore ha sottolineato l'infondatezza della contestazione avversaria relativamente *“ai contestati due accessi al (...) CC” da parte del Gestore,(...)... in quanto tale contestazione non risulta supportata dai alcun valido elemento probatorio”.* Precisa il gestore che *“l'istante ha attivato in data 25.03.2016. due numerazioni:*

- *39 3921182.xxx abbinata al profilo tariffario “Webnight and day Pack” e all'offerta “vendita abb 30” che prevedeva, l'acquisto tramite rateizzazione del prezzo dell'apparato telefonico*

*“Pockel Cube lte ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato. La numerazione de qua non è più attiva dal 30.01.2017.*

- *39 392 26.34.xxx abbinata al profilo tariffario “power 15” e all’offerta “All in plus – All in 400 casa 30”, senza alcun terminale in abbinamento. La numerazione de qua è ancora attiva sulle reti dello scrivente.*

*Tanto si evince dai relativi contratti di cui si esibisce copia che ben chiaramente illustrano l’offerta cui l’istante ha aderito sottoscrivendo per accettazione il relativo contenuto (doc. 6). A nulla rileva la brochure che l’istante produce a voler dimostrare la sua volontà ad attivare un’offerta differente da quella effettivamente sottoscritta: l’offerta commerciale abbinata alle numerazioni -39 3921182.xxx e +39 392 26.34.xxx era riportata su ciascun contratto (per il n. 39 3921182.xxx profilo tariffario “Webnight and day Pack” e offerta “vendita rate abb. 30”; per il n. 39 392 26.34.xxx, profilo tariffario “power 15” e offerta “all in Plus – All in 400 casa 30”, nella sezione dedicata alla descrizione del vincolo contrattuale che l’istante andava a sottoscrivere (doc. 6). Del resto il gestore si è premurato di verificare la rispondenza tra quanto tariffato ed i costi fissi e gli eventi di traffico generati dalle numerazioni di cui si discute, senza rilevare alcuna anomalia in merito”.*

Riferisce il gestore, nelle more dell’odierna procedura, di aver proposto all’istante un’offerta al fine di un componimento bonario della controversia, tuttavia tale offerta veniva rifiutata.

L’operatore infine conclude evidenziando che, in merito alla doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami, il gestore ne ha dato riscontro in sede di udienza di conciliazione avvenuta in data 13 marzo 2017.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In *primis* si rileva quanto segue:

- non può essere accolta la domanda di cui al punto *sub iii)* volta ad ottenere la “*restituzione ad H3G e rimborso di € 29,00 del pocketcube, dato l’inutilizzo*”, in quanto esula dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato, ai sensi del comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *ii)*, in cui l’istante chiede “*l’indennizzo di pari importo (€ 290,08) per tutti i disagi e problemi procurati ...*”, pur trattandosi di richiesta di risarcimento del danno, ed in quanto tale esclusa dalla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo. Secondo le già citate Linee guida, occorre altresì richiamare inoltre che anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Sul punto è opportuno precisare, infatti, che al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti il canone mensile pattuito, che l'istante aveva inteso onnicomprensivo di ogni altra spesa e, altresì, sulla mancata risposta al reclamo.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova ribadire richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

In via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto che *“a nulla rileva la brochure che l'istante produce a voler dimostrare la sua volontà ad attivare un'offerta differente da quella effettivamente sottoscritta: l'offerta commerciale abbinata alle numerazioni -39 3921182.xxx e + 39 392 26.34.xxx era riportata su ciascun contratto (per il n. 39 3921182.xxx profilo tariffario “Webnight and day Pack” e offerta “vendita rate abb. 30”)*.

Al riguardo deve evidenziarsi che la “brochure” depositata dall’utente pubblicizza il servizio “*Casa 3 Internet Veloce*” promettendo un’offerta “*che ti dimezza la bolletta*”. Il testo dell’offerta riporta accanto alla tariffa Web “*NightandDay*” la somma di euro 15,00 euro al mese, IVA inclusa, come specificato in nota. L’istante ha contestato la fatturazione di importi eccedenti tale somma. A titolo esemplificativo, dalla documentazione in atti, si evince che la fattura n. 1639736762 dell’8 novembre 2016 riporta, invece, il prezzo fatturato a titolo di canone pari a 40,00 bimestrali, contrariamente a quanto pubblicizzato nella brochure in possesso dell’utente.

Da parte sua, a fronte della contestazione dell’istante, l’operatore ha allegato il contratto sottoscritto, ma ha omesso di produrre in allegato il prospetto riepilogativo dei costi dovuti per il canone “*NightandDay*”. In relazione alla *res controversa*, la società H3G avrebbe dovuto fornire la brochure commerciale allegata alla proposta di abbonamento riportante le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. In particolare, l’operatore non ha provato né quale fosse la tariffa standard prevista dal profilo tariffario “*Night and Day Pack*”, né le condizioni contrattuali applicate all’utente in combinazione dell’offerta alla “*vendita rate abb. 30*”.

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l’operatore abbia informato in maniera esaustiva l’utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. E’ da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall’istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Quindi, in assenza di controdeduzioni da parte della società H3G, deve disporsi lo storno/rimborso degli importi eccedenti il canone di euro 15,00 mensili, in quanto lo stesso deve ritenersi non conosciuto dall’utente in mancanza di evidenze probatorie circa l’accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall’operatore in merito al prezzo finale.

Pertanto, in accoglimento delle richieste *sub i) e iv) e v)* l’istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) mediante il ricalcolo - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario “*NightandDay*” al prezzo di euro 15,00 pubblicizzato in brochure, al netto di somme dovute a titolo di apparati.

Con riferimento alla domanda *sub ii)* è da evidenziarsi che l’istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Con riferimento alla doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami, si evidenzia che l’istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami dei quali il primo tracciabile risulta essere stato inviato tramite Pec all’operatore servizioclienti133@pec.h3g.it, in data 28 ottobre 2016. L’operatore sul punto l’operatore ha replicato di aver dato riscontro alle contestazioni dell’utente in sede di udienza di conciliazione avvenuta in data 13 marzo 2017.

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”. Il medesimo articolo prevede che “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.*

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 28 ottobre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 12 dicembre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 13 marzo 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 156,00 (156 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 4 aprile 2019;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell’istanza presentata in data 15 marzo 2017 dall’istante xxx nei confronti dell’operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - b) euro 156,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - b) 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 amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario “*NightandDay*” al prezzo di euro 15,00 pubblicizzato in brochure – provvedendo a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l’importo indebitamente fatturato; oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 40 del 4 aprile 2019**

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a), e punto 2 dovranno 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.

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*