



DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 358/2017 xxxx vs Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

IL 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. 358 del giorno 3 luglio 2017 con cui il Sig.xxx 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 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.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sulle utenze nn. 328179xxx e 391181xxx, con la società Wind Tre, lamenta addebiti per servizi a sovrapprezzo e la mancata risposta al reclamo.

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

- *"sottoscriveva con H3G S.p.a. (oggi Wind Tre S.p.a.) un contratto di abbonamento con piano tariffario TOP Unlimited e Web Night & Day, in relazione alle utenze telefoniche +39328179xxx e +39391181xxx";*
- *"successivamente, (...) si avvedeva del fatto che in talune delle fatture emesse (dall'operatore) risultavano illegittimamente addebitati servizi mai richiesti, in particolare inclusi nelle fatturazioni alla voce "Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner" e così denominati: "Servizi mobile pay vari di Tekkca Lab", "Servizi mobile pay vari di M- Cube ", "Servizi mobile pay vari di M-Services", "Servizi mobile pay vari di Playmobile", "Servizi mobile pay vari di Kasanovas", "Servizi mobile pay vari di Mobycast";*
- *"dopo aver tentato senza successo di risolvere bonariamente la vicenda mediante il call center [dell'operatore] (...) inoltrava al suddetto (tramite [il proprio] legale) una PEC di formale reclamo (doc. 7) richiedendo, innanzitutto, di rimborsare i costi addebitati per i suddetti servizi mai richiesti, in secondo luogo di corrispondere un indennizzo per l'attivazione di servizi senza ottenere prima il consenso del cliente, nonché di rimborsare le spese di assistenza legale sostenute dall'esponente (v. progetto di notula, doc. 8)";*
- *l'operatore "non riscontrava mai il suddetto reclamo";*
- *"all'esito di udienza conciliativa (...) apprendeva dell'esistenza di nuove fatture insolite emesse [dall'operatore] relativamente all'anno 2017 di cui neppure l'esponente era a conoscenza";*
- *"tali ultime fatture, infatti, non venivano mai recapitate al Prof. xxx e concernevano un arco di tempo, il 2017, in cui il Prof. xxx aveva già effettuato la portabilità del numero ad altro operatore, vale a dire a Vodafone S.p.a. (v. fatture Vodafone, doc. 11-13)";*
- *"in data 18/04/2017 inoltrava [tramite il proprio legale] un secondo ed ulteriore reclamo —anch'esso tramite Posta Elettronica Certificata-con il quale in buona sostanza (...) richiedeva l'invio delle fatture non recapitate e (...) ne contestava in ogni caso la debenza, alla luce dell'intercorso passaggio del numero telefonico (...) a Vodafone a far data dal 04.01.2017";*
- *"anche in questo caso, però, il reclamo non veniva mai riscontrato dall'operatore".*

Nel merito, l'istante ha contestato:

DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

- l'illegittimo addebito di servizi non richiesti alla voce di fatturazione: *"Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner"*, precisando che, l'operatore *"avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima di procedere all'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento"* e che, pertanto, *"ha diritto innanzitutto ad ottenere il rimborso dei costi illegittimamente addebitati [dall'operatore] per servizi mai richiesti ed indicati nelle fatture sopra descritte alla voce di fatturazione "Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner" (v. docc. 3-6).*

- *"Tale verifica invece non risulta mai essere stata effettuata, risultando anzi il contrario e cioè la ripetuta manifestazione di volontà negativa da parte dell'utente, il quale ha contestato ogni singola fattura recante addebiti per servizi non richiesti e che ha ripetutamente richiesto ad H3G di porre in essere quanto necessario per l'inibizione dell'indesiderata attivazione di servizi non richiesti. Ne discende, in definitiva, che [l'operatore] dovrà rimborsare all'esponente quanto indebitamente pagato per tali servizi, ovvero la somma di € 332,36 comprensiva di € 64,62 di cui alla fattura n. 1631398705 del 08/01/2016, € 57,09 di cui alla fattura a. 1633117533 del 08/03/2016, € 69,27 di cui alla fattura n. 1634767260 del 08/05/2016 ed infine € 141,38 di cui alla fattura n. 1636347516 del 08/07/2016 (v. docc. 3-6)".*

Inoltre, l'istante ha richiesto l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti per i suddetti addebiti, precisando che, *"dal momento che la prima delle fatture recanti tali addebiti è datata 08.02.2016 (v. doc. 3) e la data odierna è quella del 30.06.2017, essendo intercorsi 508 giorni [l'operatore] dovrà indennizzare l'esponente della somma complessiva di € 508,00"* oltre agli interessi legali.

L'istante ha altresì rappresentato di essere venuto a conoscenza in occasione dell'udienza di conciliazione, dell'emissione, da parte dell'operatore, di *"ulteriori fatture"* emesse nell'anno 2017, da lui non pagate *"e ciò avrebbe indotto l'operatore a risolvere il contratto di telefonia nonché ad addebitare a quest'ultimo ingenti corrispettivi in conseguenza del recesso"*. Precisava che *"al di là del fatto che le predette fatture non sono mai state recapitate al Prof,xxx e che [l'operatore] non le ha inviate all'esponente neppure a seguito di formale richiesta trasmessa a mezzo posta elettronica certificata (v. doc. 15) (...) già a far data dal 09.01.2017- il Prof, xxxx aveva effettuato la portabilità del numero ad altro operatore ovvero a Vodafone S.p.a., come si evince dalle fatture del nuovo operatore che si trasmettono in allegato (v. doc. 11-13)." Pertanto, riteneva che tali fatture andassero stornate.*

Infine, l'istante ha rilevato di non avere mai ricevuto risposte a *"due distinti reclami, relativi ai due questioni differenti"*, che *"il primo reclamo (v. doc. 7) veniva inoltrato in data 16.01.2017 in relazione alla suddetta vicenda dell'attivazione di servizi non richiesti, il secondo invece (v. doc. 15) è datato 18.04.2017 e concernente la citata questione delle fatture addebitate quando il Prof. xxx era passato ad altro operatore"* e ne richiedeva l'indennizzo quantificato, quanto al primo reclamo in *"€ 1,00 per ogni giorno trascorso e dunque ad oggi a € 165.00, in quanto sono 165 i giorni trascorsi tra la data del reclamo (16.01.2017) e la data odierna (30.06.2017), nonché ad un secondo indennizzo per il secondo reclamo pari ad € 73,00 come i giorni decorrenti dalla data del secondo reclamo (18.04.2017), precisando che tali indennizzi dovranno essere riquantificati e maggiorati alla data della delibera del Corecom adito"*.

In data 3 aprile 2017 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) *"€ 332,36 a titolo di rimborso dei costi addebitati per i servizi mai richiesti (di cui € 64,62 di cui alla fattura n. 1631398705 del 08/01/2016, € 57,09 di cui alla fattura n. 1633117533 del 08/03/2016, € 69,27 di cui alla fattura n. 1634767260 del 08/05/2016 ed infine € 141,38 di cui alla fattura n. 1636347516 del 08/07/2016 (v. docc. 3-6)".*

ii) “€ 508.00, ovvero quella diversa somma aggiornata al giorno della delibera Corecom, a titolo di indennizzo ex art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” allegato A alla delibera n. 73/11 AGCOM (pari ad € 1,00 per ogni giorno di attivazione di servizi non richiesti a far data dall’08.02.2016 alla data del 13.01.2017)”;

iii) € 165.00 ovvero quella diversa somma aggiornata al giorno della delibera Corecom per mancata risposta al primo reclamo (pari ad € 61,00 per ogni giorno senza risposta dal 16.01.2017 sino ad oggi);

iv) € 73,00 per mancata risposta al secondo reclamo (pari ad € 1,00 per ogni giorno senza risposta dal 18. 04.2017 sino ad oggi);

v) € 21 5.20 per spese di assistenza legale;

vi) dichiarare non dovute le fatture emesse da H3G S.p.a relativamente all’anno 2017 alla luce della avvenuta portabilità dell’utenza telefonica intercorsa in data 09.01.2017”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre 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.

La società Wind Tre innanzitutto ha precisato che la numerazione “+39 328179xxx, [è stata] attivata in data 15/11/2012 con piano tariffario abbonamento voce “Top 800”, e successivamente modificato nel piano tariffario abbonamento voce “ Top Unlimited” abbinato al terminale “iPhone 6 64 Gb” in modalità vendita a rate 30 mesi (cfr. doc. 1); l’utenza risulta disattiva dal 09/01/2017 per portabilità verso altro gestore (cfr. doc. 2)” e l’utenza n. “+39 3911814xxx, [è stata] attivata in data 21/05/2015 con piano tariffario dati “Web Night & Day” abbinato al terminale “Web pocket 21.6” in modalità vendita a rate 30 mesi (doc. 1); l’utenza risulta disattiva dal 16/02/2017 (doc. 2)”.

Quindi, in via preliminare, l’operatore ha eccepito “l’inammissibilità dell’istanza, relativamente alla richiesta di parte istante di dichiarare non dovute le fatture emesse dal gestore relativamente all’anno 2017, alla luce della avvenuta portabilità dell’utenza telefonica intercorsa in data 09.01.2017, in quanto risultano nuove rispetto a quanto richiesto dalla stessa istante nella precedente fase di conciliazione (cfr. Formulario UG, doc. 4). Difatti, ponendo a confronto le domande proposte dalla parte istante nell’atto introduttivo del presente giudizio di definizione (cfr. formulario GU14), con quelle formulate nell’istanza di conciliazione (cfr. formulario UG agli atti), si noterà come controparte abbia ampliato le proprie richieste rispetto a quelle formulate nella fase conciliativa, violando l’art. 14, comma I Delibera 173/07/CONS, il quale espressamente pone un divieto dello “ius novorum” non sottoposto al tentativo di conciliazione”. (...) “Ad ogni buon conto Wind Tre rileva che la portabilità verso altro gestore del 09.01.2017, richiesta dall’istante, riguarda la sola numerazione 328 17.9xxxx, mentre l’altra sim oggetto di contestazione risulta disattiva dal 16.02.2017. Preme sottolineare inoltre che la fatturazione è corretta e che i canoni sono stati addebitati fino alla data di effettiva disattivazione delle utenze.”

Nel merito, l’operatore ha precisato “di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dal Sig. xxx nel corso del rapporto contrattuale e conferma che tali servizi sono ad oggi disattivi.”

Con riferimento alle contestazioni dell’istante relative agli addebiti a titolo di “voci di traffico per servizi a pagamento”, l’operatore ha precisato che le somme “vengono indicate in fattura sotto la voce “Pagine Portale 3” e “Contenuti Portale 3. Orbene, i “Contenuti Portale 3” sono quelli scaricati o fruiti dal Portale 3; la tariffazione è tariffata ad unità in base al numero e alla tipologia di contenuti scaricati. Tali servizi sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire

solo da parte dell'utente sia da "Portale 3", sia da siti internet mobili esterni (m-site). Il contenuto è erogato dal partner (provider) con cui Wind Tre S.p.A. ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori. Il rapporto tra Wind Tre S.p.A. e questi provider garantisce verifiche molto stringenti. Invero, in aderenza a quanto previsto dal Codice di autoregolamentazione dei servizi Premium, l'attivazione del servizio in abbonamento avviene tramite un'azione volontaria del cliente che accede a tali servizi o direttamente sul Portale 3 (dovendo poi comunque cliccare sul servizio che intende attivare) o cliccando su un banner. In particolare:

- il primo click sul banner pubblicitario che rimanda alla pagina di attivazione del servizio ove il cliente che NON ha ancora attivato NULLA, ma trova le informazioni sul prezzo, sulla modalità di addebito, sulle condizioni del servizio e l'informativa sulla privacy;
- il secondo click sul bottone (o 1° iFrame) presente sulla pagina di attivazione del servizio comprendente tutte le informazioni previste dalle normative vigenti (costo del servizio, modalità di addebito, comunicazione del numero di telefono per finalità di fatturazione e fruizione del servizio, T&C, Privacy policy, ecc.) che rimanda ad un secondo bottone (o 2° iFrame). Effettuando il primo click il cliente NON ha ancora attivato NULLA ma può raggiungere quindi il bottone di attivazione (o 2° iFrame);
- il terzo click sul bottone "Acquista" o "Abbonati" (2° iFrame) della pagina di attivazione del servizio dà invece luogo all'attivazione del servizio. In tali procedure è chiaramente indicata la natura del servizio, le grafiche sono ben visibili, i caratteri sono altamente leggibili, i termini utilizzati sono semplici e di uso comune (ad esempio, non viene usato il termine "sottoscrizione", ma "abbonamento") ed il "wording" rispetta quanto previsto dal Codice di Autoregolamentazione Servizi Premium (CASP). Appare del tutto evidente, quindi, come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato, oltre che per rispettare le norme vigenti, anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali". Dette verifiche vengono effettuate da una specifica piattaforma (HUB) che controlla, sui servizi wap billing ("Contenuti Portale 3"), le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione. La piattaforma tecnologica di "3" (HUB) verifica che il Cliente abbia cliccato sul tasto di conferma/acquisto compreso nella landing page (ossia, pagina di attivazione) del partner provider autorizzando la positiva conclusione della fase di attivazione e il susseguente addebito, solo se tale azione viene compiuta da parte dell'utente. Contestualmente alla fase di attivazione, il partner provider provvede ad inviare il c.d. "Welcome Message" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato".

La società Wind Tre, inoltre, ha precisato "che, in caso di necessità e di contestazioni da parte dell'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle norme in tema di privacy, la piattaforma tecnologica di "3" (HUB) è in grado di fornire i log-macchina di tutte le attività svolte da ogni utenza telefonica che abbia attivato un servizio a sovrapprezzo. Nel caso di specie, come verificabile dai log di attivazione forniti dai partners provider (cfr. doc. 5), l'utente ha volontariamente attivato i servizi di cui oggi contesta l'addebito. Preme rilevare come il Gestore, in merito ai servizi wap billing, sia l'unico operatore che prevede negli accordi con i partner provider che gli stessi inviino settimanalmente un SMS gratuito di caring, con lo stato di attivazione del servizio, le modalità di disattivazione e di fruizione dei contenuti acquistati, in modo che il cliente possa sapere senza ombra di dubbio dell'attivazione in corso e provvedere alla sua disattivazione. Appare del tutto evidente, quindi, come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato, oltre che per rispettare le norme vigenti, anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali". Vien da sé, pertanto, che l'istante – quand'anche il servizio fosse stato attivato senza suo espresso consenso, è posto in condizione di sapere dell'avvenuta attivazione del servizio contestato grazie agli SMS settimanali; l'utente che non intervenga tempestivamente nella disattivazione, in autonomia o tramite richiesta al Servizio Clienti, non può poi dolersi dei successivi addebiti, avendo mancato di agire con la dovuta diligenza. Trattasi, pertanto, di attivazioni volontarie e consapevoli – come, peraltro, rilevato

in una recente pronuncia dal Co.Re.Com Toscana (Delibera n. 44/2013 – doc. 6) che ha rigettato l’istanza avversaria, sostenendo che “(...) la modalità di attivazione prevede molteplici passaggi standard, previsti proprio allo scopo di evitare adesioni casuali [...]. Nel caso di specie, tale pluralità di azioni risulta integralmente ed esclusivamente riconducibile alle utenze de quibus, del cui utilizzo l’istante si è, in ogni caso, assunto ogni responsabilità con la sottoscrizione dei relativi contratti con la società H3G (...)”, giungendo alla conclusione che “(...) il servizio corrispondente alla voce di addebito contestata (...) sia stato attivato su richiesta del titolare dell’utenza mobile de qua o quantomeno mediante attività poste in essere nell’utilizzo dell’utenza medesima, di cui il titolare ha l’esclusiva responsabilità”. (...).

L’operatore ha eccepito “la pretestuosità delle richieste formulate da controparte è rilevabile, altresì, dal fatto che l’istante non ha mai contestato gli importi delle fatture emesse dal Gestore, se non per la prima volta con il reclamo del 16.01.2017 (cfr. agli atti). Occorre, infatti, evidenziare che nessun precedente reclamo scritto risulta inviato dal Sig. xxx (...) il reclamo sopra richiamato debba essere considerato come la prima contestazione scritta in tal senso (...). Procedendo al riconoscimento della restituzione o storno d’importi in assenza di un formale reclamo scritto, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l’utente avrebbe maggiore interesse a denunciare tardivamente una data problematica per far così lievitare l’ammontare degli importi dovuti ed al tempo stesso fruire dei servizi. Per tali fatture, pertanto, la contestazione avversaria risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dall’art. 25, comma 2, Condizioni Generali di Contratto (cfr. doc. 8). Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012– doc. 9)”.

Inoltre, l’operatore ha richiamato la disciplina del Codice della Privacy in virtù della quale è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, [sia]consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Ciò posto, “gli operatori telefonici in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico telefonico relativo all’ultimo semestre ovvero dalla data del reclamo fino ai sei mesi precedenti. Pertanto al fine di consentire all’operatore l’esercizio del proprio diritto di difesa le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono le fatture relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. (...) “Per i motivi sopra esposti le richieste avversarie non possono trovare accoglimento e vanno rigettate”.

Con riferimento alla richiesta di indennizzi per attivazione servizi non richiesti, la società Wind Tre ha rappresentato che “secondo l’attuale orientamento AGCom la suddetta richiesta di indennizzo per servizi non richiesti non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie in esame esula dall’ambito oggettivo di cui all’art. 8 della Delibera 73/11 non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante”.

Infine, Wind Tre in merito alle spese di procedura ha precisato che nel caso di specie “la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio.”

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini previsti nel regolamento vigente all’epoca della presentazione dell’istanza, una memoria di replica nella quale ha precisato l’assenza di contestazioni dell’operatore in

DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

merito al mancato riscontro ai reclami e che, pertanto debba ritenersi “maturato il diritto al predetto indennizzo”.

Inoltre, ha contestato “l’eccezione di parziale improcedibilità c/o inammissibilità dell’istanza per formulazione di contestazioni nuove” relativa alla richiesta volta a “dichiarare non dovute le fatture emesse [dall’operatore] nell’anno 2017”, precisando che in occasione dell’udienza di conciliazione “i procuratori di entrambe le parti tentarono senza successo di addivenire ad una soluzione transattiva anche in ordine alla citata questione delle “nuove” fatture. Alla luce di quanto sopra illustrato, pertanto, non vi è stata alcuna violazione del divieto di ius novorum ed anzi un’ulteriore istanza di conciliazione sarebbe risultata superflua e ridondante ed avrebbe altresì ingolfato oltremisura il già fitto programma di udienze degli uffici Corecom. A ciò si aggiunga poi che la succitata ricostruzione dei fatti trova conferma sia nel secondo reclamo inoltrato dallo scrivente all’operatore in data 18/04/2017 (v. doc. 15) sia nell’istanza di definizione della controversia presentata da questa difesa (in particolare alla pagina n. 4), non sussistendo alcun motivo per dubitarne anche rilevato che la controparte sul punto non ha mai contestato alcunché. Relativamente ad un caso analogo, inoltre, la giurisprudenza del Corecom ha chiarito che “[...] non trova accoglimento l’eccezione di inammissibilità/improcedibilità ex art. 14, comma 1, delibera 173/0 7/CONS sollevata dall’operatore circa la non corrispondenza delle richieste presentate nel formulano GUI4 con quelle sottoposte al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione presentate nel formulano UG” in quanto “Se è vero che la ratio del predetto riferimento normativo sottende all’uniformità tra l’oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione poiché, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, è altrettanto vero che ciò non deve significare che le istanze presentate debbano essere identiche, bensì che la questione in discussione sia la medesima” (v. Delibera Corecom Emilia Romagna 2014, doc. 16). Tutto ciò delineato, nonostante nell’istanza di conciliazione non vi fossero riferimenti alle predette fatture e neppure nella relativa domanda di annullamento delle stesse, il tentativo di conciliazione si è indubbiamente perfezionato (seppur con esito negativo) anche nello specifico della domanda di annullamento delle fatture emesse nel 2017, conseguendone la palese infondatezza dell’eccezione di inammissibilità c/o improcedibilità ex adverso avanzata”.

L’istante, inoltre, ha ribadito la richiesta di annullamento di tutta la fatturazione relativa all’anno 2017, evidenziando che l’operatore “afferma poi che le fatture emesse e relative all’anno 2017 sarebbero tutte riferibili ad una numerazione telefonica diversa da quella pacificamente trasferita all’operatore Vodafone S.p.a. in data 09.01.2017” non producendo però copia delle fatture in questione, nonostante le richieste dell’istante medesimo formulate “sia telefonicamente che a mezzo PEC per il tramite del proprio legale. In forza del principio generale di “vicinanza della prova”, infatti, l’onere di dimostrare la debenza e la legittimità delle predette fatture non può che ricadere integralmente sul gestore telefonico il quale, invece, non ha affatto dimostrato la piena legittimità delle stesse”.

Con riferimento alla mancata contestazione delle fatture nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto nella replica è stato evidenziato che nell’ambito del rapporto contrattuale con l’operatore “il Sig. xxxx deve senza dubbio essere giuridicamente qualificato come c.d. “consumatore” e non come professionista e dovrà applicarsi al suo caso la disciplina di maggior tutela prevista dal Codice del Consumo. Tale disciplina normativa, infatti, consente di individuare nell’alveo delle clausole vessatorie -in quanto tali inefficaci se previste contrattualmente- quelle che impongano termini di decadenza pregiudizievoli per gli interessi della parte contrattuale più debole (ovvero appunto il “consumatore”). E ne deriva in definitiva, che alla luce quanto sopra illustrato la clausola ex adverso invocata dovrà ritenersi inefficace e che in ogni caso nessun termine decadenza potrà essere contestato al xxx”.

L’istante in merito alla consapevole attivazione dei servizi oggetto della res controversa ha contestato:

- *“la circostanza per cui la procedura di acquisizione del consenso del cliente si sia effettivamente svolta così come asserito dall’operatore”;*
- *la mancata prova della consapevole attivazione dei servizi contestati, in quanto l’operatore “si è limitato a produrre taluni presunti log di attivazione dei servizi (doc. 5 di H3G) -i quali sarebbero contenuti all’interno di file pdf allegati dalla controparte- che peraltro risultano inutilizzabili in quanto coperti da password ignota allo scrivente e comunque non apribili in nessun’altra maniera”.*

Infine, ha ribadito la richiesta d’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in quanto *“analizzando ciascuna delle fatture oggetto del presente procedimento (v. docc. 3-11), si denota chiaramente che tutti i servizi contestati risultano inclusi sotto la voce di fatturazione “Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi Partner”. Nulla quaestio, dunque, che si debba parlare di servizi non richiesti e non di fatturazioni indebite stante il fatto che è lo stesso operatore a qualificarli come tali.”*

4. La replica del gestore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini previsti nel regolamento vigente all’epoca della presentazione dell’istanza, una replica a quanto rappresentato dall’istante nella quale nel ribadire *“le eccezioni mosse con la memoria di primo termine relativamente alla formulazione di contestazioni nuove”* ha precisato che *“la portabilità verso altro gestore del 09.01.2017, richiesta dall’istante, riguarda la sola numerazione 328-17.96.xxx, mentre l’altra sim oggetto di contestazione risulta disattiva dal 16.02.2017. Preme sottolineare inoltre che la fatturazione è corretta e che i canoni sono stati addebitati fino alla data di effettiva disattivazione delle utenze (doc. 1)”* ed ha confermato *“la legittimità delle fatture emesse nell’anno 2017”* rilevando 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”.*

Nello specifico ha precisato *“che le fatture n. 1748038299 e 1749029371 sono state emesse ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 11.2 e 11.3 del Regolamento di servizio Vendita a Rate “In caso di recesso richiesto ai sensi dell’articolo 11.1, 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 antecedente la data di risoluzione del contratto, pari a quanto indicato dalla Tabella 1. Per le utenze che fruiscono anche del Servizio voce l’importo dovuto, indicato dalla Tabella 1, è comprensivo del costo di attivazione e di quelli sostenuti per la gestione delle procedure di disattivazione. 11.3 - Anche in caso di recesso richiesto ai sensi dell’articolo 11.1, il Cliente dovrà versare le somme eventualmente dovute, fatturate da “Tre”, e ancora non corrisposte, relative al periodo contrattuale antecedente la data di efficacia del recesso”* (cfr. doc. 2). 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”.

Infine, la società Wind Tre ha ribadito *“che, nel rispetto di quanto previsto dalle norme in tema di privacy, la piattaforma tecnologica di “3” (HUB) è in grado di fornire i log-macchina di tutte le attività svolte da ogni utenza telefonica che abbia attivato un servizio a sovrapprezzo. Nel caso di specie, come verificabile dai log di attivazione forniti dai partners provider, [allegati] nuovamente in altro formato (cfr. doc. 3), l’utente ha volontariamente attivato i servizi di cui oggi contesta l’addebito”*.

Concludeva dunque per il rigetto delle richieste dell’istante.

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, occorre precisare che l’eccezione di improcedibilità sollevata dalla società Wind Tre in relazione alle richieste nuove formulate dall’istante nell’odierno procedimento rispetto al formulario UG, nella specie la richiesta *sub vi)* di storno/annullamento delle fatture emesse relativamente all’anno 2017, può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Il principio espresso nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, per il quale l’oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la *“questione in discussione sia la medesima”*, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nel caso di specie, in ordine alle richieste, poi, è evidente che i fatti prospettati nel marzo del 2017 (data del deposito dell’istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione) possono aver generato nuovi e diversi disservizi a distanza di tempo, pertanto è legittimo ritenere che l’utente, in sede di definizione, richieda anche di essere indennizzato rispetto ad eventi successivi, *“ma è necessario che la questione in discussione sia la medesima”* rispetto alle doglianze dedotte in conciliazione. (c.fra Delibera n. 5/18/CIR e n. 148/18/CIR)

Sul punto, l’istante nella propria memoria di replica ha precisato che, in occasione dell’udienza di conciliazione, *“i procuratori di entrambe le parti tentarono senza successo di addivenire ad una soluzione transattiva anche in ordine alla citata questione delle “nuove” fatture”*; tale circostanza, peraltro, non è stata inserita nel relativo verbale di mancato accordo del 3 aprile 2017.

Tanto premesso, si ritiene improcedibile la nuova richiesta relativa allo storno/annullamento di tutta la fatturazione relativa all’anno 2017, in quanto si tratta di una richiesta nuova, non consentendo, quindi, all’operatore di esercitare in modo pieno il proprio diritto di difesa; diversamente può essere oggetto di trattazione la richiesta di storno/annullamento dei servizi non richiesti indicati nella voce di fatturazione: *“Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner”* presenti nella fatturazione dell’anno 2017.

Ciò posto, si precisa che, per le considerazioni sopra svolte, anche la richiesta d’indennizzo di cui alla domanda *sub iv)* non può trovare accoglimento.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto l’addebito per servizi a sovrapprezzo e la mancata risposta al reclamo del 16 gennaio 2017.

Nel merito:

La richiesta *sub i)* volta ad ottenere il rimborso dei costi contestati, è meritevole di parziale 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.

DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Viene, inoltre, in rilievo l'art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.) la cui *ratio* è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, il quale prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa. Ne consegue, quindi, nel caso di specie, che possono essere contestati solo i dati di traffico risalenti all'ultimo semestre antecedente la data in cui è stato presentato il reclamo, in quanto l'operatore ha l'obbligo di conservarli.

Nel merito, si rileva che spettava all'operatore provare che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto la fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica, prova che non è stata fornita da Wind Tre.

A tal fine, infatti, la documentazione rilasciata dagli internet provider prodotta da Wind Tre, attese le contestazioni dell'istante ribadite anche in replica, non fornisce alcuna prova in ordine al consenso univoco dell'istante all'attivazione e alla fruizione dei servizi a valore aggiunto quali quelli oggetto della presente disamina.

A titolo esemplificativo, l'operatore ha allegato i log di attivazione affermando che l'*"utente identificato dalla numerazione 393281796xxx si è iscritto al servizio Hand games in data 2015-08-03 16:37:01 e risulta disattivato in data 2015-08-03 17:19:24"*. Da tale documentazione, peraltro, non si evince alcuna prova circa la volontarietà dell'attivazione del servizio, né che l'istante avesse ricevuto la necessaria informativa in merito alle condizioni previste dal gioco in questione, né tanto meno risulta provata l'inequivoca accettazione delle stesse.

Ciò posto, Wind Tre non ha dunque fornito idonea documentazione atta a provare l'esistenza di una inequivoca manifestazione di volontà dell'utente all'attivazione della fornitura di tali beni/servizi.

Ne consegue, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* che la società Wind Tre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno, ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento degli addebiti a titolo di *"Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner"* nelle fatture oggetto di contestazione emesse a partire dal 16 luglio 2016, (trattandosi delle fatture emesse nel semestre antecedente al 16 gennaio 2017, data del ricevimento del reclamo inviato dall'istante tramite PEC), fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

Di contro, la domanda *sub ii)* relativa alla richiesta di un indennizzo per l'addebito d'importi a titolo di "Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner", non è suscettibile di accoglimento, in quanto detti servizi digitali, oggetto della tariffazione qui contestata, riguardano: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del vigente *Regolamento indennizzi*; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/17/CIR).

In merito alla richiesta *sub iii)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, detta domanda è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

L'utente lamenta la mancata risposta al reclamo del 16 gennaio 2017, inoltrato per il tramite del legale di fiducia, laddove l'operatore niente ha dedotto sul punto.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo depositato in atti.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *iii)*, 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, (...) un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi per la risposta del reclamo, si determina il *dies a quo* nella data del 3 marzo 2017, ed il *dies ad quem* nel giorno 3 aprile 2017 data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore (*c.fra* Delibera 26/18/CIR).

Quindi la società Wind Tre 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 32,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 32 giorni di omessa risposta al reclamo).

Infine, relativamente alla richiesta *sub v)*, fermo restando che la procedura esperita è del tutto gratuita e la normativa regolamentare vigente non prevede alcun rimborso in favore del rappresentante dell'utente, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitare a Wind Tre S.p.A. in ragione dell'accertata responsabilità, come sopra configurata.

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 15 dicembre 2020;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il giorno 3 luglio 2017 dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

1) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno, ovvero il rimborso tramite assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento degli addebiti a titolo di *"Contenuti e Servizi di 3 Italia e i suoi partner"* nelle fatture emesse a partire dal 16 luglio 2016, fino alla fine del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta;

2) corrispondere tramite assegno o bonifico bancario le seguenti somme:

a) euro 32,00 (trentadue/00) a titolo d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ex art. 11 dell'Allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS

b) euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) e punto 2), lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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



DELIBERAZIONE
n. 120 del 15 dicembre 2020

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