

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 127-18 xxxx/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. 127 del giorno 27 febbraio 2018 con cui la Sig.ra xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

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

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto con Wind Tre, lamenta da parte dell'operatore "*l'addebito di costi per servizi a pagamento e connessioni dati mai di fatto effettuate*" nelle fatture inerenti l'utenza mobile n. 328 8337xxx.

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

- nella fatturazione emessa da Wind Tre constatava addebiti anomali in relazione a servizi a sovrapprezzo mai richiesti;
- con reclamo, datato 14 novembre 2016, inviato il 24 novembre 2016 a mezzo raccomandata A/R, contestava "*l'addebito di costi per servizi non richiesti*", precisando di non aver mai attivato detti servizi e specificando le fatture recanti tali costi:
 - "*n. 7316736137 emessa il 11/10/2016 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 716,05*
 - "*n. 7313280632 emessa il 10/08/2016 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 731,34*
 - "*n. 7309785191 emessa il 11/06/2016 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 745,38*
 - "*n. 7306276478 emessa il 12/04/2016 costo servizi a sovrapprezzo mal attivati euro 732,52*
 - "*n. 2302800214 emessa il 13/02/2016 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 659,13*
 - "*n. 7420229405 emessa il 13/12/2015 Costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 614,75*
 - "*n. 7416804963 emessa il 12/10/2015 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 538,88*
 - "*n. 7413355186 emessa il 11/08/2015 costo servizi a sovrapprezzo mal attivati euro 369,03*

- n. 7409883495 emessa il 10/06/2015 costo servizi a sovrapprezzo mai attivati euro 221,63”.
- in detta missiva specificava che tutte le fatture erano state regolarmente pagate con addebito su conto corrente bancario e richiedeva *“pertanto la restituzione delle somme indebitamente percepite a seguito dell’attivazione (...) non richiesta dei seguenti giochi o applicazioni: BUONG_ILSHOPPING_WAP, MOBILEPAY, PUREBROS_WAP, Lancio_Mobile,1 H_LANCIO_MOBILE, NOATEL_WAP, per complessivi euro 5.328,71”*;
- stante il mancato riscontro al reclamo, reiterava la segnalazione a Wind, con e-mail del 17 ottobre 2017, inoltrata per il tramite della associazione di riferimento. Nella comunicazione richiamava il precedente reclamo rimasto inesitato e contestava nuovamente *“l’addebito di costi per servizi a pagamento e connessioni dati mai di fatto effettuate nelle fatture relative all’utenza mobile 3288337xxxx: dalla prima del 10/06/2015 in poi sono presenti cifre molto sostanziose per chiamate relative a servizi che [l’utente] non ha mai né voluto né richiesto”*. Con questo secondo reclamo ribadiva la richiesta di restituzione degli *“importi corrisposti ma non dovuti per le fatture che, sino ad oggi, stanno pervenendo con gli addebiti di cui sopra; che venga prontamente annullato la morosità risultante per conti telefonici non pagati e che, in ultimo, venga riconosciuto un congruo indennizzo per quanto occorso”*. Precisa, altresì, che, *“come riportato in ogni fattura, nessuna delle chiamate collegate a queste applicazioni ha una durata. Ossia tutte hanno un tempo pari a 0.00.00 secondi. Quindi neppure sarebbero conteggiabili”*;
- in data 31 ottobre 2017 inviava la disdetta contrattuale *“cod. cliente 435038036 utenza mobile 3282337xxxx”*.

In data 18 gennaio 2018 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. l’*“indennizzo da valutarsi in sede conciliativa”*;
- ii. la *“restituzione importi corrisposti mai voluti per servizi a sovrapprezzo/pagamento”*;
- iii. lo *“storno insoluto ad oggi risultante fino a fine del ciclo completo di fatturazione”*;
- iv. la *“cessazione contratto utenza 328 8337xxxx in esenzione costi”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, in data 29 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, nelle quali ha dedotto una memoria con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente esposto ricostruito la *“vicenda contrattuale”* evidenziando quanto segue

- *“l’istante contesta l’addebito dei Servizi a sovrapprezzo e il mancato riscontro al reclamo. (Allegato 1) Da verifiche effettuate emergeva che in data 29/11/2016 perveniva, a mezzo raccomandata, una contestazione delle fatture per servizi (...) disconosciuti. Il reclamo veniva gestito entro i termini contrattuali in data 13/12/2016 con lo storno parziale della fattura 7316736137 per € 80.25 iva inclusa, periodo 01/08/2016 - 24/09/2016 (Allegato 2)”*;
- *“perveniva un reclamo proveniente dall’associazione dei consumatori che veniva respinto in data 23/10/2017 in quanto lo storno era stato già effettuato (Allegato 3)”*;

- *“i servizi a sovrapprezzo sono stati disattivati su richiesta del cliente in data 21/09/2016 (Allegato 4-4a)”;*
- *“in data 08/11/2017 perveniva raccomandata di disdetta della sim 3288337xxx, regolarmente processata. (Allegato 5)”.*

In merito ai “motivi di diritto” l’operatore Wind Tre ha dedotto che la “domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto”.

Con riguardo “ai servizi a sovrapprezzo” ha rappresentato quanto segue:

- *“le condizioni generali di contratto WIND esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. in particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art.3.2 delle condizioni generali di contratto). (Allegato 6)”;*
- *i servizi a sovrapprezzo sono “servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni e prestazioni a pagamento, va da sé che l'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi a sovrapprezzo forniti a mezzo di specifiche numerazioni è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui aderisce al servizio Wind. Lo stesso dicasi per l'accesso a servizi premium forniti sul web, dal momento che le condizioni generali di contratto precisano che la SIM è abilitata al servizio di connettività internet”;*
- *“[d]all'abilitazione deve distinguersi la fruizione e quindi la richiesta di servizi a sovrapprezzo la cui attivazione è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile. Invero, l'utente che decida di avvalersi dei servizi per i quali la SIM è astrattamente abilitata è chiamato a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività. Nella specie, qualora nell'ambito dell'utilizzo del traffico dati in mobilità, consumatore voglia attivare dei servizi a sovrapprezzo dovrà selezionare sul terminale mobile l'apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio. E pertanto, come sopra illustrato, si tratta di comportamenti attivi del consumatore che implicano la manifestazione di un consenso per atti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale per l'acquisizione dei predetti servizi”;*
- *con riguardo alla richiesta d’indennizzo dell’istante riferita ai servizi a sovrapprezzo, deve essere richiamato “l'attuale orientamento AGCOM [secondo il quale] 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”;*
- *“in merito alla conservazione del traffico telefonico, l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali d.lgs. 1 giugno 2003 n 196 e s.m.i. all'articolo 123 (rubricato dati relativi al traffico) 1. dati relativi ai traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5. 2. Il trattamento dei dati relativi ai traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per il contraente, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso*

di contestazione della fattura per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale Non può essere considerata un motivo legittimo per non pagare l'insoluto il presunto mancato riscontro al reclamo e/o l'asserita circostanza che parte istante non riceveva le fatture pur fruendo regolarmente il servizio e ad ogni modo il cliente. Il cliente avrebbe dovuto richiederne copia alla scrivente”;

- *“l'unico reclamo pervenuto è datato 29/11/2017 a cui è stato dato immediato riscontro con lo storno parziale della fattura 7316736137 e comunque entra i termini previsti da Carta Servizi che all'art. 3.2 dispone che per tutte le tipologie di redami scritti Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento. (Allegato 7). Si evidenzia inoltre che la convenuta aveva fornito riscontro tramite contatti telefonici (efficaci ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi come da consolidata prassi dell'Autorità, ex multis AGCOM Delibera n. 58/15/CIR che tramite email come già sopra esposto e documentato, pertanto entro i termini previsti da Carta Servizi che all' art. 32 dispone che per tutte le tipologie di reclami semtiti Wind si impegna è fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento, al riguardo, si richiama inoltre, quanto disposto dall'art. 11 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, che af comma 2 precisa che eventuali indennizzi sarebbero in ogni caso da computarsi .. in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessato dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati e successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio” Si richiama, altresì, il costante orientamento dell'Autorità che non ritiene indennizzabile la mancata risposta laddove ci sia stato un riscontro dell'operatore attraverso fatti concludenti, ossia nel caso in esame con la risoluzione della problematica”*

Infine, l'operatore Wind Tre ha rappresentato che *“il cliente presente un insoluto di 1.540.50 euro come da documenti allegati”*.

3. Motivazione della decisione.

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

- con riferimento alla domanda dell'istante di chiusura del contratto *sub iv)* in esenzione spese, si osserva che è cessata la materia del contendere, atteso che l'utenza n. 328 8337xxx risulta disattivata in data 21 settembre 2016;

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

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

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dall'istante in capo alla società Wind Tre legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*, relativamente all'attivazione di servizi a pagamento non richiesti e alla mancata risposta al reclamo inviato a mezzo raccomandata A/R ricevuto dall'operatore il 29 novembre 2016.

Nel merito:

Le richieste *sub ii)* e *iii)* volte ad ottenere lo storno/rimborso dei costi contestati, sono meritevoli 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.

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 la debenza degli importi in contestazione non risulta provata, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione dei "servizi a sovrapprezzo" fatturati, quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'url della *landing page* navigata dal cliente.

Pertanto, in parziale accoglimento delle richieste *sub ii)* e *iii)*, 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 e al netto delle note di credito e di quanto già corrisposto dal gestore, degli addebiti a titolo di "servizi a sovrapprezzo" nelle fatture oggetto di contestazione emesse a partire dal 29 maggio 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione, trattandosi delle fatture emesse nel semestre antecedente al 29 novembre 2016, data del ricevimento del reclamo inviato dall'istante tramite raccomandata A/R. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

Di contro, la domanda *sub i)* non è suscettibile di liquidazione di un indennizzo per l'addebito d'importi a titolo di "servizi a sovrapprezzo", in quanto i servizi digitali oggetto della tariffazione qui contestata riguardano: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del 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).

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* per quanto attiene alla mancata risposta al reclamo inviato dall'istante a mezzo di raccomandata A/R e ricevuto dall'operatore il 29 novembre 2016, cui faceva seguito la reiterazione della medesima contestazione con il reclamo inoltrato per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento.

L'operatore sul punto ha replicato di aver dato riscontro a detto reclamo *"con lo storno parziale della fattura 7316736137"* evidenziando *"inoltre che la convenuta aveva fornito riscontro tramite contatti telefonici"*.

In considerazione della contestazione dell'istante relativa agli addebiti per i servizi a sovrapprezzo, lo storno di un'unica fattura non può ritenersi una risposta al reclamo per fatti concludenti, atteso il rigetto implicito per le restanti fatture contestate. Inoltre per quanto riguarda le risposte telefoniche viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che 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, pertanto, la mancata risposta al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

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, al comma 2, 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"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind Tre, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 29 novembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 13 gennaio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 18 gennaio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, 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 300,00 computato nella misura massima.

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 20 luglio 2020;

D E L I B E R A

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 27 febbraio 2018 dalla Sig.ra xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, al netto delle note di credito e di quanto già corrisposto dal gestore, mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti fatturati a titolo di "servizi a sovrapprezzo" nelle fatture oggetto di contestazione emesse a partire dal 29 maggio 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione.

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.

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

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