



DELIBERAZIONE
n. 96 del 20 ottobre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 184/17 xxx
(ditta)/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*

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. 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. 184 del giorno 21 marzo 2017 con cui xxx (ditta individuale) 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.

La società istante, titolare di un contratto di cui al codice cliente n. xxxx lamenta l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto sull'utenza n. 347383xxx.

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

- *“nel settembre 2014 attivava un contratto con H3G [ora Wind Tre], avente scadenza naturale a Luglio 2016. Prima della scadenza veniva contattato dal gestore, per delle modifiche contrattuali. Chiedeva pertanto al gestore di poter visualizzare il contratto, con la nuova offerta proposta, prima di accettare le condizioni”;*
- *“il 01/08/2016 H3G [ora Wind Tre] inviava il contratto di ricarica automatica; il 04/08/2016 accertava che il contratto inviato non corrispondeva a quello offerto dal gestore, e chiedeva di essere contattato”;*
- *comunicava “in data 04/08/2016, tramite il servizio clienti, di non voler aderire” all'offerta, ma, in data 8 agosto 2016 “il gestore attivava ugualmente il contratto, senza la firma né l'accettazione”;*
- *a causa del cambio tariffario non voluto, subiva “numerosi disagi”: “nel mese di Agosto, per motivi lavorativi (....) si reca[va] in Turchia, dove non [poteva] usufruire della ricarica automatica, del nuovo piano tariffario, ma [era] costretto ad effettuare ricariche dall'Italia”;*
- *nel frattempo “contattava numerose volte il servizio clienti per la disattivazione del nuovo contratto; H3G [ora Wind Tre] comunicava all'utente che poteva rientrare nel vecchio piano tariffario, senza alcun costo”;*
- *veniva a conoscenza che il prospettato cambio tariffario senza costi in realtà non era possibile “in quanto avrebbe dovuto comunque sostenere delle penali per recesso anticipato, anche effettuando un rientro ‘al vecchio piano tariffario con H3G [ora Wind Tre]”;*
- *il 5 agosto 2016, inviava una e-mail nella quale contestava il profilo tariffario indebitamente attivato richiedendo chiarimenti*
- *“in data 30/09/2016 l'utente effettuava migrazione presso altro gestore”;*
- *“inviava numerosi reclami ad H3G. Chiariva che l'utenza n. 347383xxx è migrata ad altro gestore e che le utenze nn. 393801xxx; 3454699xxxx riferite ai tablet risultano cessate; restando l'utente disponibile al pagamento di euro 128.09 riferito alla fattura del 08/10/2016, comprensiva di rate del terminale”.*

In data 22 dicembre 2016 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) *“chiusura totale in esenzione spese del contratto avente codice cliente 1507xxx”;*
- ii) *“l’annullamento del pagamento delle fatture emesse ed inevase”;*
- iii) *“l’indennizzo per mancata trasparenza contrattuale”;*
- iv) *“l’indennizzo per l’attivazione dello stesso contratto, che non è mai stato né accettato né firmato dall’utente”;*
- v) *“l’indennizzo per mancate risposte e disagi subiti”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 24 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, nel rilevare la genericità e l'indeterminatezza della domanda di controparte, ha nel merito precisato che *“non è dato capire quali siano in effetti le utenze oggetto della modifica non voluta dall'utente e in cosa sia consistita in concreto detta modifica. Si mette in evidenza sul punto la piena contraddittorietà e incongruenza dell'istanza in cui si riferiscono i fatti che asseritamente appaiono estranei alle due utenze formalmente oggetto di contestazione. Nelle domande poi l'utente si spinge a chiedere la cessazione di un contratto avente un dato codice cliente quando dovrebbe essere fatto notorio sia all'utente sia all'ente che lo rappresenta che un contratto telefonico è individuato da un ben preciso numero di utenza mentre ad un codice utente possono essere collegati più contratti (Cfr. Allegato "Descrizione dei fatti", accluso all'istanza di definizione). Peraltro, l'art. 14, comma 3, Delibera 173/07/CONS è chiaro laddove specifica che "L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art. 7 comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo" e dell'art. 7, comma 3 Delibera citata, a tenore del quale "Nell'istanza devono essere altresì indicati:*

- i fatti che sono all'origine della controversia;

- le richieste dell'istante;

- i documenti che si allegano"

Del resto, in un caso similare, 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, nè può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società istante per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 codice civile"» (Corecom Lazio - Delibera n. 32/2016; sulla genericità, si veda anche Corecom Basilicata - Delibera ii. 15/2016; AGCOM Delibera 68/16/CIR - doc. 1 -3). La stessa AGCOM è intervenuta rigettando le richieste avversarie rilevando come l'assenza di documentazione idonea che comprovasse le richieste dell'istante non consentiva "a questa Autorità la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa" (AGCOM - Delibera 68/16/CIR - doc. 3). Pertanto, alla luce delle considerazioni di cui sopra, le contestazioni avversarie e le correlate domande non potranno trovare accoglimento.

Inoltre, l'operatore ha eccepito *“l'inammissibilità e/o improcedibilità ex art. 14, comma 1 Delibera 173/07/CONS delle odierne contestazioni e domande con quelle formulate con l'istanza di*

conciliazione, si evidenzia poi come le domande inerenti l'indennizzo "per mancata risposta" e per mancanza di trasparenza oltre che la domanda di chiusura del contratto avente codice cliente 15070458 siano del tutto nuove, in quanto mai formulate nella precedente e propedeutica fase conciliativa (Cfr. Formulano GU 14 e modulo di richiesta di conciliazione di cui al doc. 4). Quanto a tali domande costituiscono "ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione" (Cfr. Corecom Calabria - Delibera n. 21/2011 - doc. 5; in senso conforme, Co.re.com Bolzano - Delibera n. 18/2013; Corecom Lazio - Delibera 54/1 3/CRL - doc.6-7). A supporto di quanto sostenuto, il Gestore rileva come le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 273/13/CONS del 11.04.2013, ben chiariscano come si debba necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione: in caso contrario, ossia se si ammettesse un ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Anche alla luce delle considerazioni di cui sopra, l'istanza introduttiva al presente procedimento dovrà essere dichiarata inammissibile c/o improcedibile, limitatamente a tali contestazioni".

Nel merito, il gestore ha evidenziato l'infondatezza delle "contestazioni formulate dall'istante. L'utente manca infatti sia di dedurre sia di supportare con evidenze probatorie i fatti che sarebbero a fondamento delle sue lamentele. Non è infatti chiaro in quali circostanze e in riferimento a quali utenze si siano verificate le paventate modifiche contrattuali. Le due utenze oggetto di istanza non sono infatti mai state oggetto di modifiche tariffarie mentre l'unica modifica che ha riguardato l'istante ha avuto ad oggetto una diversa utenza, estranea alla presente procedura, la n. 347383xxx non menzionata nel formulario UG né in quello GU14. Detta utenza infatti venne variata il 01.08.2016 con l'applicazione del piano tariffario ricaricabile "My business ricaricabile Unlimitedplus" con un vincolo di 24 mesi. Di tale modifica produciamo la registrazione telefonica del contratto (doc.8). In detta registrazione parte istante appare ben convinto e chiaramente dichiara la sua volontà di concordare il vincolo. Si osserva inoltre che mai l'utente ha contestato detta modifica in epoca successiva alla registrazione vocale mentre non corrisponde al vero l'affermazione che dall'estero non avrebbero potuto essere effettuate ricariche. L'utente infatti avrebbe potuto ricaricare chiamando il numero 393393xxx oppure il numero *101*+39393 3934xxx. Nessun indennizzo è pertanto dovuto all'utente, per il semplice fatto che nessun disservizio è ravvisabile nel comportamento tenuto dal Gestore".

Infine, per quanto attiene alla posizione contabile dell'utente, l'operatore ha rilevato che "l'attuale insoluto ammonta ad euro 689,23 dovuti in forza delle fatture in atti".

3. 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.

Deve osservarsi, *in primis*, che:

- con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *iii*) e *v*) nella parte in cui richiede "l'indennizzo per la scorrettezza commerciale" e "per la mancata risposta ai reclami", si osserva che non può essere accolta l'eccezione avanzata da Wind Tre in merito alla difformità delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione della controversia rispetto a quelle presentate nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto si richiama quanto previsto nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, prevedono quanto segue: "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano

essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (...) Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare";

- per le medesime ragioni non può essere accolta l'eccezione dedotta in memoria dall'operatore Wind Tre in merito all'assenza dell'utenza n. 347 383xxx nel riquadro dedicato all'indicazione della numerazione interessata nei formulari UG e GU14, atteso che la stessa utenza è richiamata esplicitamente nella descrizione dei fatti, laddove l'utente indica che ha richiesto la migrazione e, inoltre, compare nelle fatture dallo stesso contestate;
- con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere un "l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale" si evidenzia che la normativa di cui al Regolamento indennizzi non le prevede tra le fattispecie di disservizio indennizzabili e pertanto non è meritevole di accoglimento;
- con riferimento alla domanda *sub i)*, in cui l'istante chiede la "chiusura totale in esenzione spese del contratto avente codice cliente xxxx" si ritiene che in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le soprarichiamate "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche". In particolare, anche tale richiesta, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, potrà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'"attivazione dello stesso contratto, che non è mai stato né accettato né firmato dall'utente".

Nel merito:

Sull'attivazione di un profilo tariffario "My business ricaricabile Unlimitedplus" non richiesto.

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta della variazione contrattuale sull'utenza *de qua*, laddove l'operatore ha dedotto che l'"utenza infatti venne variata il 01.08.2016 con l'applicazione del piano tariffario ricaricabile "My business ricaricabile Unlimitedplus" con un vincolo di 24 mesi". A supporto della propria posizione l'operatore ha prodotto "la registrazione telefonica del contratto (doc.8)".

La domanda dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Preliminarmente, in relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere che:

- a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (artt. 50 e segg.);

- *“la vendita a distanza”* è il contratto per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, la televisione, il fax, il telefono o internet.

Nel caso di specie, risulta agli atti del procedimento, che l'istante abbia disconosciuto la variazione contrattuale affermando che *“il gestore attivava ugualmente il contratto, senza la firma né l'accettazione”*. Da parte sua l'operatore ha dedotto, viceversa, di aver legittimamente attivato il servizio dopo aver acquisito il *verbal ordering*.

Al riguardo preme evidenziare che, in merito ai requisiti posti dalla normativa succitata circa la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi da parte dell'operatore telefonico, dall'ascolto della fonoregistrazione prodotta in atti, risulta che la persona incaricata dall'operatore non ha comunicato all'istante il proprio nominativo all'inizio della conversazione. Ne consegue che, ai sensi dell'art. 3, lettera c) del Codice del Consumo *“la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario”*, non ha assolto l'obbligo iniziale di informare l'utente circa la propria identità *“dichiarando in modo inequivocabile”* all'inizio della conversazione telefonica con il consumatore, il proprio nome e cognome *“a pena di nullità del contratto”* stesso, così come previsto dall'art. 52, comma 3 del Codice del Consumo.

Per i motivi suesposti la doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto; il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene *“sine titulo”* la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

Ne consegue, in accoglimento della richiesta di cui al punto sub *ii) e iv)*, il diritto dell'istante all'indennizzo e allo storno/rimborso previsto art. 8, comma 2, del *“Regolamento sugli indennizzi”* che, in caso di attivazione non richiesta *“servizi accessori o di profili tariffari non richiesti”*, prevede che *“l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.”*

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 1° agosto 2016 (data del *verbal ordering*) e il *dies ad quem* nella data del 30 settembre 2016 (data del passaggio dell'utenza ad altro operatore).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 60,00 (euro 1,00 *pro die* per 60 giorni di un profilo tariffario non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub ii)* si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato da Wind Tre in relazione al profilo tariffario non richiesto *“My business ricaricabile Unlimitedplus”* sull'utenza n. 3473838xxx ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta. Da tale spesa devono essere escluse gli importi dovuti agli apparati.

Sulla mancata risposta al reclamo.

È meritevole di accoglimento la domanda *sub v)* in merito alla mancata risposta ai reclami dei quali il primo inevaso è una e-mail dell'utente inviata il 5 agosto 2016, nella quale contestava il profilo tariffario indebitamente attivato richiedendo chiarimenti.

Agli atti non risultano risposte al succitato 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 5 agosto 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 16 ottobre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 22 dicembre 2016, 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 67,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 67 giorni).

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 ottobre 2020;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 21 marzo 2017 dal sig. xxxx (ditta individuale) nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 60,00 a titolo d’indennizzo per l’attivazione del profilo tariffario non richiesto;
 - b) la somma di euro 67,00 a titolo d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - c) la somma di euro 100,00 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.
- 2) a regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell’istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso mediante assegno o bonifico bancario) di ogni addebito fatturato da Wind Tre in relazione al profilo tariffario non richiesto “*My business ricaricabile Unlimitedplus*” sull’utenza n. 347 383xxx ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta. Da tale spesa devono essere escluse gli importi dovuti agli apparati.

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

DELIBERAZIONE
n. 96 del 20 ottobre 2020

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.)