



Determinazione dirigenziale n. 2 / 2017 del 29 marzo 2017

**Oggetto: definizione della controversia GU14 107/2016 – XXX S.p.A. / WIND TRE S.p.A. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.)**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione

AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. GU14 n. 1.11.12.5/107/2016, con cui la società XXX S.p.A. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito, Wind), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva del gestore e la replica dell'istante pervenute entro i termini assegnati dall'Ufficio;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 12.07.2016;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

#### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver inviato, il 16.10.2015, lettera al fine di avere copia della fattura n. 2015T000756359 perché non ricevuta; avendo infatti chiamato il servizio clienti Wind, l'operatrice comunicava l'importo della sopraccitata fattura (€ 2.226,65) nonché la circostanza che ci fossero anche altre due fatture insolute;
- che la predetta fattura non veniva inviata da Wind ;
- di aver ugualmente provveduto al pagamento della stessa (per dare possibilità di riscontrare entro 30 gg. il reclamo) anche se era stato richiesto Rid bancario;
- di avere inviato altra lettera di reclamo il 22.10.2015 per richiedere nuovamente le fatture;
- di avere, in difetto di riscontro anche in ordine alla comunicazione dell'insoluto, tolto il rid bancario, minacciando il gestore che non sarebbero più state pagate le fatture in caso di mancato invio delle stesse;
- di aver ricevuto le successive fatture e di averle regolarmente pagate, rimanendo in attesa di ricevere le precedenti ai fini di controllarne la legittimità e quindi saldarle;
- di aver sottoscritto in data 26.11.2015 contratto con Wind per l'attivazione di una nuova sim;

- che Wind non attivava la stessa, senza peraltro dare alcuna comunicazione;
- che l'agente comunicava in via informale che la mancata attivazione derivava dalla presenza di un insoluto sul quale non era in grado di fornire delucidazioni;
- di aver inviato in data 01.12.2015 lettera di reclamo per mancata attivazione;
- che la predetta missiva non veniva riscontrata da Wind, che non provvedeva, inoltre, ad attivare la sim;
- di aver presentato il 18.01.2016 formulario GU5 per far terminare l'abuso e i disservizi;
- che Wind ha mantenuto la propria posizione senza inviare peraltro alcuna fattura.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) cambio operatore in esenzione spese (si chiede di pagare a rate i due telefonini facenti parte del contratto);
- 2) indennizzo per mancata attivazione della nuova sim dal 27.11.2015 (perché trattasi di nuova numerazione e non portabilità del numero) alla data di attivazione della nuova sim o alla data di chiusura del contenzioso/contratto;
- 3) indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 16.10.2015 (mancato invio fatture) e del 01.12.2015 (mancata attivazione nuova sim);
- 4) indennizzo per mancato invio fatture e mancata attivazione RID bancario da agosto 2015 nonostante specifica richiesta ai sensi art. 12, comma 3, all. A alla delibera n. 73/11/CONS;
- 5) il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

L'operatore Wind Tre, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'utente, nella proposta di contratto, ha richiesto l'invio delle fatture tramite email,
- che l'unico indirizzo email riportato nella proposta di contratto risulta essere [AMMINISTRAZIONE@XXX.COM](mailto:AMMINISTRAZIONE@XXX.COM)
- che pertanto tutte le fatture vengono inviate a tale indirizzo, essendo quello correttamente inserito a sistema come recapito per l'invio delle stesse;
- che l'art. 5.3 Fatture, delle Condizioni generali di Contratto, recita: *“Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente mediante l'invio delle fatture in esemplare unico, con cadenza bimestrale o con la diversa periodicità indicata da Wind. L'invio della fattura avverrà nella modalità scelta dal Cliente tra le opzioni indicate nella proposta di Contratto. Wind offre al Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via e – mail (...)”*;

- che il cliente può inoltre richiedere l'invio del duplicato delle fatture contattando il servizio clienti Wind al numero 1928 oppure può reperirle in autonomia attraverso l'area clienti WINDeCARE del sito internet di Wind;
- di ritenere pertanto infondata la contestazione afferente alla mancata ricezione delle fatture;
- di non avere, inoltre, evidenza dei reclami pervenuti nelle date 22.10.2015 e 01.12.2015;
- di precisare ancora che, in ordine alla mancata attivazione della sim, l'utente ha sottoscritto una proposta di contratto (allegata) in data 26.11.2015, richiedendo l'attivazione di una nuova sim XXX con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited Premium;
- che la richiesta non è andata a buon fine a causa della presenza dell'importo insoluto di € 4.039,47 riferito alle fatture nn. 2015T000420145 e 2015T000590551 rispettivamente scadute il 20.05.2015 e il 20.07.2015;
- che la mancata attivazione è corretta, come previsto dall'art. 2.2. Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto, delle condizioni contrattuali, che recita: *"Il Contratto di Abbonamento (di seguito, "Contratto"), che si compone delle presenti Condizioni, della Proposta e dei suoi Allegati, nonché della Carta dei Servizi di Wind, si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero consegna l'Apparecchiatura ovvero attiva il Servizio. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327, comma 2, cod. civ. (...) Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con Wind, l'accettazione della proposta è subordinata al previo adempimento del Contratto precedente. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind oppure per cause imputabili al Cliente, la proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente conclusosi risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente (...)."*;
- che la mancata attivazione della sim e il mancato invio del segnale di connessione in rete equivalgono, pertanto, all'avviso di mancata attivazione;
- che il cliente è tenuto al pagamento delle fatture, come previsto dall'art. 4.5 Pagamento del corrispettivo del Servizio, che recita: *"Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei Servizi secondo il piano telefonico e le Condizioni Economiche vigenti al momento della conclusione del Contratto o successivamente modificate ed accettate dal Cliente (...)."*;
- che l'utente lamenta il mancato addebito delle fatture tramite RID bancario;
- che da verifiche effettuate a sistema risulta che la richiesta di addebito tramite RID sia stata revocata per richiesta cliente in data 10.03.2015, prima della scadenza della fattura 2015T000420145 che pertanto risulta insoluta;
- che successivamente la richiesta RID risulta autorizzata il 31.03.2015 e poi revocata per insoluto;
- che solo in data 04.12.2015 risulta nuovamente autorizzata;

- di richiedere all'Autorità che - presentando l'istante un insoluto pari ad € 4.013,65 (di cui € 1.846,18 a seguito di adeguamento TCG € 25,82, canoni €856,53 + TGC € 25,82 per la fattura n 2015T000420145 ed € 2.167,47, canoni € 1.627,31 + TGC € 25,82, per la fattura n. 2015T000590551) - nel caso riconoscesse degli indennizzi, operi eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e, dunque, compensabile;

Chiede, conseguentemente, nel merito, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto ribadendo che, in caso di riconoscimento di indennizzi, l'Autorità operi eventuale compensazione tra le relative poste debito/ credito.

Con memoria del 20.12.2015, l'istante ha replicato:

- che, pur essendo la mail sopraindicata perfettamente funzionante, per alcune fatture il sistema decide di non inviarle;
- che tale problema è ben conosciuto alla controparte in quanto già oggetto di diversi contenziosi;
- di aver potuto visionare le fatture nn. 2015T000420145 e 2015T000590551 soltanto perché allegate alle repliche prodotte nel presente procedimento;
- che Wind non ha allegato alcuna prova in ordine al fatto che le stesse siano state inviate alla propria email a fronte delle richieste avanzate;
- che il problema è tuttora persistente: la fattura n. 2015T000992225 (non dettagliata) è stata ricevuta - a fronte di reclamo – via email in data 21.04.2016 mentre la successiva, pur a fronte di reclamo, non è arrivata;
- che il Rid è attualmente attivo mentre per le fatture nn. 2015T000420145 e 2015T000590551 l'operatore non ha richiesto il pagamento bancario senza fornire spiegazioni a riguardo;
- che se il cliente lamenta di non aver ricevuto la fattura via email, Wind ha l'obbligo di inviarla (con comunicazioni registrabili senza fare alcuna eccezione) e il cliente stesso ha tutti i diritti di non pagarla fino a quando non la riceve e non effettua i dovuti controlli;
- di essersi comunque sempre attivato a richiedere copia delle fatture non ricevute con i relativi dettagli ma le stesse non sono mai arrivate nonostante ben due lettere di reclamo;
- che, tra l'altro, il citato sito WIND CARE non funziona, circostanza più volte riferita al 1928 (e da esso riscontrata);
- che la controparte non ha dimostrato in alcun modo di aver inviato le fatture nn. 2015T000420145 e 2015T000590551e relativi dettagli, né, tantomeno, il loro ricevimento;
- di essere stato in grado di dimostrare che il problema dell'invio delle fatture persiste ancora oggi;

- di aver fornito prova dell'avvenuta ricezione da parte del Servizio Clienti Wind (al fax n. XXX) dei tre reclami inviati;
- che la somma di € 4.039,47, ritenuta da Wind "insoluta" e che non avrebbe permesso l'attivazione della sim n. 327 1211827, non possa ritenersi così qualificabile in quanto derivata da due fatture contestate perchè mai ricevute;
- che per insoluto debba intendersi un importo noto e legittimo da pagare;
- che le fatture contestate non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di documenti unilateralmente predisposti (Cass, sent. N. 5915/2011);
- di non ritenere, pertanto, di essere stato inadempiente nei confronti del gestore in ordine alla mancata attivazione della predetta sim;
- di ritenere invece che sia stata la controparte a non avere ottemperato agli obblighi contrattuali di invio delle fatture e relativi dettagli ai fini del dovuto controllo di legittimità da parte del cliente;
- di contestare le motivazioni addotte da Wind in ordine alla revoca del Rid bancario e di non ritenere quest'ultima ascrivibile a propria responsabilità;
- di non ritenere, come sostenuto da controparte, che la somma di € 4.013,65 sia credito certo, liquido ed esigibile in quanto – a fronte della mancata presentazione del dettaglio delle fatture nn. 2015T000420145 e 2015T000590551 – non gli è stato possibile effettuare il controllo e trattasi quindi di somma portata da documento unilateralmente predisposto e, quindi, non avente valore probatorio in caso di contestazione; di ritenere inoltre che la relativa richiesta di compensazione con eventuali indennizzi riconosciuti sia da considerarsi nuova e, pertanto, debba essere rigettata.

Richiede, in conclusione, per quanto esposto e per le eccezioni non provate dalla controparte, la totale ed esclusiva responsabilità di Wind sugli addebiti contestati, nonché - ai fini del calcolo dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio - l'utilizzo della data dell'udienza di definizione quale *dies ad quem*.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ad eccezione delle domande poste *sub* nn. 1) e 4) in quanto non rientranti nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come

vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

## **B) Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, sulle residue richieste formulate dalla parte istante si osserva e si stabilisce quanto segue.

### **B.1) Sulla mancata attivazione della nuova sim.**

Al fine di poter imputare in capo ad un operatore l'erogazione di un indennizzo, occorre a monte provare l'inadempimento da parte dello stesso con riferimento all'obbligazione a cui era tenuto, nel caso di specie l'attivazione della sim XXX con listino "All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited Premium", per la quale l'utente sottoscriveva una proposta di contratto in data 26.11.2015.

Tale richiesta non andava a buon fine a causa della presenza di una somma insoluta pari ad € 4.039,47, riferita al mancato pagamento di due fatture (nn. 2015T000420145 e 2015T000590551) afferenti ad altro contratto; e poiché, a norma dell'art. 2.2 "*Accettazione da parte di Wind e conclusione del contratto*", era prevista per il gestore la possibilità di subordinare l'accettazione della proposta al previo adempimento di eventuali contratti precedenti recanti somme insolute, quest'ultimo non procedeva all'attivazione del servizio.

La mancata attivazione scaturiva, pertanto, a fronte dell'esistenza dell'insoluto sopraccitato, che l'utente ha giustificato in quanto generato dalla mancata ricezione delle due fatture rimaste inevase che, pur a fronte di due specifiche richieste/reclami inoltrati, Wind non gli ha inviato all'indirizzo e mail indicato nel competente contratto ai fini del recapito.

Ora, pur riconoscendo il diritto dell'utente al controllo della spesa ed alla verifica del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio di cui fruisce, non pare che l'impedimento di tale circostanza possa riverberare i suoi effetti anche sulla diversa fattispecie ora qui affrontata e, cioè, l'attivazione di nuova sim a fronte della quale, con la sottoscrizione dello specifico contratto, la ricorrente ne ha implicitamente accettato anche le Condizioni Generali che prevedevano per il gestore la possibilità di riservarsi in ordine all'accettazione della proposta in caso di esistenza di pregressi insoluti, pur contestati.

L'asserita mancata ricezione delle fatture, rimaste poi insolute, si ritiene fattispecie non utilizzabile ai fini di determinare eventuali inadempimenti del gestore in un contratto diverso che prevedeva, nella clausole, la riserva poi utilizzata.

Si ritiene infatti che, alla luce del fatto che l'utente ha tra l'altro sempre usufruito dei servizi fatturati, il pagamento, fatti salvi i dovuti controlli, vada comunque effettuato e che il ritardo lamentato possa riverberare i suoi effetti nel senso di poter, ad esempio, rendere legittimo il saldo dell'insoluto involontariamente maturato a mezzo di rateizzazione dello stesso.

*Nulla quaestio*, inoltre, in ordine alla possibilità di riconoscere in capo all'utente lo specifico indennizzo laddove sia riscontrabile l'effettivo mancato riscontro ai reclami comunque inviati.

Fatto salvo quanto sopra, non si ritiene quindi che Wind possa essere ritenuta inadempiente in ordine alla mancata attivazione della sim di che trattasi, alla luce anche del fatto che, nel presente procedimento, non è stato possibile imputare inconfutabilmente a sua responsabilità il mancato ricevimento delle fatture alla casella di posta della ricorrente, dalla

stessa proposta contrattualmente quale recapito, nemmeno sulla base dell'ulteriore circostanza, asserita dalla ricorrente *tout court*, che il sito WIND CARE "non funziona".

La richiesta di indennizzo posta *sub* n. 2) non si ritiene possa conseguentemente essere accolta.

## **B.2) Sul mancato riscontro ai reclami.**

La domanda di indennizzo dell'istante, in ordine al mancato riscontro ai reclami del 16.10.2015 (mancato invio fatture) e del 01.12.2015 (mancata attivazione sim nuova), si ritiene fondata.

L'istante, infatti, ha fornito per entrambi (inviati a mezzo fax al n. XXX) i report di avvenuta consegna.

Ne consegue pertanto che possano essere riconosciuti all'utente due distinti indennizzi (non afferendo detti reclami al medesimo disservizio), da calcolarsi secondo i parametri dell'art. 11 del Regolamento:

- con riferimento al reclamo scritto inviato il 16.10.2015 a mezzo fax al n. XXX e ricevuto da Wind nella medesima data, in considerazione dei 154 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 18.03.2016 (giorno dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Wind nella propria Carta Servizi, in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 109,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*;

- relativamente al reclamo scritto inviato il 01.12.2015 a mezzo fax al n. XXX e ricevuto da Wind nella medesima data, in considerazione dei 108 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 18.03.2016 (giorno dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Wind nella propria Carta Servizi, in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 63,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

## **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

## **D) Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità...può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel

determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

Nel caso di specie, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento delle stesse durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il valore della controversia, nonché il rigetto parziale delle domande avanzate dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

## DETERMINA

a definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 16.10.2015 e del 01.12.2015, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva pari ad € 172,00.

**Compensa** integralmente le spese.

**Rigetta** le domande *sub* nn. 1), 2) e 4) per i motivi sopra specificati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Vice Direttore  
Dott. Nicola Princi