



DELIBERAZIONE
n. 79 del 14 dicembre 2018

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

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato 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";

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 200, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 67 del giorno 25 gennaio 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (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”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante.

La Sig.ra xxx, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 393 3586xxx con la società Wind Tre, lamenta, da parte dell’operatore, addebiti di somme fatturate a titolo traffico dati in *roaming* internazionale Extra UE.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 25 agosto 2016 attivava con H3G xxx, un piano tariffario per l'estero (U.S.A.), con una soglia di traffico dati incluso pari a 1.00 MB”;*
 - *in data 30 agosto 2016, “alle 18 (ora italiana) mentre si trovava negli Stati Uniti, riceveva dalla compagnia telefonica un sms con il quale le veniva comunicato che era stato “registrato un traffico elevato” sulla linea e, soltanto un'ora dopo, le veniva sospeso il traffico dati, (All. 1 e 2);a seguito di tali comunicazioni procedeva ad un controllo e constatava che dal 29 agosto 2016, sino al ricevimento del primo sms (del 30 agosto), erano già stati addebitati euro 3.411,98 (All.3)”;*
 - *“di non essere stata allertata immediatamente e tempestivamente, nonostante il traffico elevato, del superamento della soglia , come dovuto da parte di Wind Tre”;* infatti, sulla base della delibera Agcom 326/10/CONS, recante “Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”, all’art. 2 si specifica che, gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un platfond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o volume), mettono a disposizione dell’utenza dei sistemi gratuiti di allerta, ma, soprattutto che “gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile, residuo (di tempo o volume) sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest’ultimo, avvisandolo ditale circostanza”. (All. 4)”;
- ciò contrariamente a quanto avvenuto, [considerato] che prima della sospensione del servizio, [venivano] addebitati oltre 3.000,00 euro”;*

In data 23 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“lo storno totale della fattura pari ad euro 3.411,98”;*
- ii) *la “refusione delle spese legali”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 3 marzo 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 l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha rilevato che parte istante “ *contesta il mancato preavviso dell' elevato traffico generato negli Stati Uniti dalla numerazione 39 393-35.86.xxx, dal 29.08.2016 al 30.08.2016 per un importo complessivo di Euro 3.411,98, ritenendolo non tempestivo; con domanda di storno dell'importo in contestazione (Euro 3.411,98), visibile nella Fattura n. 1638166334 di euro 3.790,21, oltre al rimborso delle spese legali*”.

L'operatore premette che “*come viene rappresentato sul sito istituzionale di H3G al link: <http://www.tre.it/tariffe/estero/soglia-dispesa>: "Quando sei all'estero, indipendentemente dal paese visitato, puoi scegliere in anticipo quanto spendere per navigare in internet con le soglie di spesa del traffico internet internazionale, potrai scegliere la spesa mensile più adatta a te, modificando la soglia pre -impostata [...] Nel caso avessi già provveduto ad impostare, una soglia diversa da quella pre-definita, verrà mantenuta la soglia da te impostata. Verrai informato con SMS gratuito al raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia. Dopo aver ricevuto il messaggio di raggiungimento del 100% della soglia da te scelta, non potrai più navigare in internet. Se desideri effettuare ulteriore traffico internet dovrai modificare la soglia di spesa impostandola ad un importo superiore al traffico da te effettuato fino a quel momento. Nel caso di specie, come risulta dai sistemi dell'allora Operatore H3G (cfr. print ordini modifica soglia dati - doc.1) l'odierna istante ha, in più occasioni, modificato la soglia dati internazionale posta dal gestore al fine di bloccare il traffico dati internazionale al raggiungimento della soglia stessa.*

Precisa l'operatore che “*in data 25.03.2016, parte istante richiedeva sulla SIM un innalzamento della soglia di sicurezza per il traffico dati che passava da Euro 50,00+ IVA, ad Euro 100,00 +IVA (doc. 5). Successivamente a far data dal 25.06.2016 (doc.5), l'istante decideva autonomamente di non avere più limiti, impostati in via cautelativa, per la fruizione del traffico internazionale. Vero è, infatti, che l'odierna istante disabilitava la soglia dati internazionale precedentemente impostata a 100 euro, così da poter generare illimitato traffico dati internazionale senza subire alcun alert e alcun blocco. E così è stato. Inoltre, controparte, avendo disattivato la soglia di spesa non poteva evidentemente, venire informata con alcun SMS al raggiungimento dell' 80% e del 100% della soglia non essendo più impostata alcuna soglia sulla SIM. Ciò premesso, la numerazione nell'agosto del 2016 ha, quindi, effettivamente generato il traffico dati oggetto dell'odierna contestazione. Del resto, il traffico in questione è documentato e, in questa sede, viene fornito il relativo tabulato (doc. 4).*

Ad ogni buon conto, in data 29.08.2016, i sistemi dell'allora Operatore H3G rilevando un elevato traffico generato dalla numerazione +39 393-35.86.xxx, anomalo rispetto al pregresso, nonostante la disattivazione della soglia, si è comunque premurato di segnalare l'accaduto, mediante l'invio di un apposito SMS, come peraltro segnalato dall'istante stessa che, con la presente procedura, fornisce anche la prova dell'avvenuta ricezione (Cfr. SMS in allegato all'istanza di definizione - doc. 3).In ragione dell'anomalo traffico registrato, la numerazione veniva quindi cautelativamente sospesa il giorno stesso dei fatti contestati (in data 29.08.2016 - doc. 5), ex art. 18.4 Condizioni Generali di contratto (doc. 6), limitando di fatto l'aggravamento dei costi oggi in discussione. Del tutto legittimamente, poi, il Gestore emetteva la Fattura n. 1638166334 di Euro 3.790,21 (doc. 7) nella quale veniva tariffato il traffico in contestazione con riferimento al quale il Servizio Clienti dell'allora Operatore H3G xxx, contattato dall'istante, ribadiva la legittimità e la correttezza. Infatti, il traffico è stato generato in piena consapevolezza da parte della cliente tenuto conto che è stata la stessa a domandare, in data 25.06.2016 (doc. 5)

la disattivazione della soglia di sicurezza per il traffico dati internazionale, senza più ripristinarla, determinando con tale condotta il verificarsi degli eventi in discussione. Invero, la soglia di sicurezza del traffico dati internazionale è stata ripristinata - su richiesta dell'istante - sono in data 30.09.2016 (doc. 5). In ogni caso, la Signora xxx non ha mai disconosciuto il traffico dati generato - di cui si ribadisce vi è prova documentale (doc. 4) - ma si è limitata a contestare la tempestività del messaggio di alert da parte del Gestore che, come risulta in atti, è intervenuto, il giorno stesso dell'anomalo incremento del traffico, nonostante la disattivazione della soglia di sicurezza (Cfr. SMS in allegato all'istanza di definizione). Pertanto, alla luce delle superiori argomentazioni e della documentazione offerta, la contestazione avversaria non potrà trovare accoglimento.(omissis).....”.

L'operatore, infine conclude precisando che parte istante “è attualmente debitrice nei confronti del Gestore della somma complessiva di euro 3.866,03 di cui alle fatture nn.1638166334 di euro 3.790,21; 1639613798 di euro 25,37; 1749009296 di euro 50,45, di cui chiede il pagamento”.

3. Motivazione della decisione.

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

In *primis* si evidenzia che:

- la richiesta di cui al punto sub ii) di “*refusione delle spese legali*” non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera medesima.

Nel merito.

Sulla richiesta di storno delle somme contestate a titolo di traffico “roaming” internazionale.

L'istante ha contestato l'addebito del traffico telefonico riportato nella fattura n. 1638166334 del 8 settembre 2016, effettuato a titolo di roaming internazionale Extra UE nel periodo che va dal 29 al 30 agosto 2016, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare 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). Le risultanze del

contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' 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 delle fatture e/o al loro rimborso.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama altresì uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione”* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond”*.

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato nel periodo di soggiorno negli Stati Uniti, in particolare nei giorni dal 29 al 30 agosto 2016, l'operatore Wind Tre ha

dedotto che “*come risulta dai sistemi dell'allora Operatore H3G (cfr. print ordini modifica soglia dati - doc.1) l'odierna istante ha, in più occasioni, modificato la soglia dati internazionale posta dal gestore al fine di bloccare il traffico dati internazionale al raggiungimento della soglia stessa*” e pertanto, “*avendo disattivato la soglia di spesa non poteva evidentemente, venire informata con alcun SMS al raggiungimento dell' 80% e del 100% della soglia non essendo più impostata alcuna soglia sulla SIM. Ciò premesso, la numerazione nell'agosto del 2016 ha, quindi, effettivamente generato il traffico dati oggetto dell'odierna contestazione*”.

Da parte sua l'utente ha evidenziato, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, di non aver mai ricevuto alcun messaggio da parte dell'operatore prima del 30 agosto 2016, data in cui gli perveniva un SMS con cui veniva avvisato che era stato rilevato traffico elevato sulla sua SIM e che il traffico in uscita veniva sospeso cautelativamente a sua tutela.

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte dell'istante di aver ricevuto *immediatamente e tempestivamente* il messaggio di *alert*, *nonostante il traffico elevato maturato nei giorni dal 29 al 30 agosto 2016* addebitato nella fattura n. 1638166334 del 8 settembre 2016 pari ad euro 3.411,98, non risulta, all'esito delle risultanze istruttorie, che l'operatore Wind Tre abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati. Con riferimento al messaggio di *alert*, è da evidenziarsi che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

In particolare, nel caso di specie, l'operatore che ha rilevato il traffico dati elevato, ha inviato all'istante un sms di allerta non al raggiungimento delle soglie del traffico previste dalla Delibera 326/10/Cons bensì solo al raggiungimento delle soglie *Shadow Limit* comunicando pure la sospensione dell'utenza. Ciò premesso, dall'esame della documentazione si precisa che:

- le schermate informatiche prodotte dall'operatore nulla provano in ordine al rispetto dei sistemi di allerta, mancando gli *screenshot* dei testi dei messaggi inviati al cliente, che avrebbero dovuto soddisfare i requisiti di cui al citato articolo 2, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, ed il relativo prezzo;
- non risulta l'invio del messaggio relativo al raggiungimento dell'80% del limite di spesa del traffico dati in roaming internazionale, ma solo quello di sospensione del traffico per limite di spesa raggiunto, laddove invece il gestore è tenuto ad avvertire l'utente in prossimità della soglia del traffico, non al suo esaurirsi;
- considerata l'opzione tariffaria per il traffico dati estero, l'operatore avrebbe dovuto precisare all'utente se il raggiungimento e/o l'esaurirsi del limite di spesa riguardasse il limite previsto dall'opzione tariffaria attivata, o il limite di spesa predeterminato dalla Delibera 326/10/CONS, mettendo in condizione l'utente di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra;
- le note delle schermate informatiche sulla disattivazione delle soglie che sarebbe stata effettuata dall'istante (circostanza dallo stesso contestata) non sono sufficienti elementi probatori, non potendosi verificare il testo del messaggio inviato dal cliente, e la riferibilità all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque a un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato;

DELIBERAZIONE
n. 79 del 14 dicembre 2018

Quanto all'eccezione formulata dal gestore circa l'impossibilità di applicare la soglia di legge per effetto di una espressa volontà contraria dell'utente, valga quanto previsto dal comma 6 dell'art.2 della Delibera 326/10/CONS per cui si applica la soglia dati di € 50,00 (o euro 150,00 per utenze affari e, comunque, di € 50,00 per i paesi extra UE) a partire dal 1 gennaio 2011 per tutti i clienti che non abbiano scelto "entro il 31 dicembre 2010" una soglia diversa tra quelle proposte. La disposizione transitoria, dunque, si propone di gestire il passaggio ad un regime "regolamentare" delle soglie di spesa dati all'estero non eludibile se non attraverso espressa volontà contraria dell'utente solo al raggiungimento degli avvisi di raggiungimento limite e di blocco dell'utenza onde evitare generazione inconsapevole di traffico; in tal senso il richiamo all'applicazione dei commi 2 e 3 quanto a notifiche e consensi.

Per tutto quanto sopra esposto, considerato che la condotta di Wind Tre non è stata conforme alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, in parziale accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone lo storno di quanto addebitato nella fattura contestata n. 1638166334 del 8 settembre 2016 pari ad euro 3.411,94 per traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE eccedente la soglia dell'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS. L'operatore dovrà quindi provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, stornando dal totale insoluto tale importo, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 25 gennaio 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno di quanto addebitato nella fattura n. 1638166334 del 8 settembre 2016 per un importo pari ad euro 3.411,94 per traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE, stornando dal totale insoluto tale importo, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.

DELIBERAZIONE
n. 79 del 14 dicembre 2018

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante 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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi