



DELIBERAZIONE
n. 2 del 23 gennaio 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Pandeli / Wind Tre
XXX**

Presenti:

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

Assenti:

MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>
--------------------------	-------------------

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato 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 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 Assemblee 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni tra l'autorità per le garanzie nelle 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 Toscana in data 16 gennaio 2018, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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. 129 del giorno 11 aprile 2016 con cui il Sig XXX Pandeli 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 (già Wind Telecomunicazioni XXX di seguito, per brevità, Wind) 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:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. Pandeli, titolare di un contratto *business* sull'utenza 389 5157XXX con la società Wind, ha contestato l'addebito per servizi a sovrapprezzo non richiesti e non autorizzati per tutto l'anno 2015 sull'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante:

- lamentava che erano "*stati attivati e addebitati servizi a sovrapprezzo*" che disconosceva non avendoli autorizzati;

- asseriva che le fatture erano state pagate tutte "*a mezzo domiciliazione bancaria, ad eccezione dell'ultima che è stata bloccata*";

- in data 21 dicembre 2015 l'istante inviava, per il tramite di Federconsumatori della Toscana, un fax all'operatore Wind in cui si rilevava che "*In data 23/1/2014 aveva sottoscritto un contratto pattuendo € 15/mese (...) i prelievi dal c/c bancario dopo i primi che rispettavano quanto concordato, sono andati progressivamente aumentando raggiungendo cifre considerevoli, fino all'ultimo di € 860,68 avente scadenza 14/12/15 che è stato bloccato in banca.*". In tale comunicazione segnalava inoltre di non avere "*alcuna fattura e, non sapendo quindi a cosa si riferiscano gli addebiti pagati fino ad ora*" ipotizza, dietro suggerimento del centro Wind di Via Veneto di Arezzo, l'addebito di "*servizi a sovrapprezzo di cui non so niente e che non ho attivato volontariamente*" espletando nella medesima missiva formale richiesta di copia "*di tutte le fatture emesse nell'anno 2015 per verificare la legittimità degli addebiti pagati, riservandomi fin d'ora di chiedere il rimborso di quanto non riconosciuto.*"

- in data 9 febbraio 2016 l'operatore Wind inviava a mezzo pec una missiva in risposta al succitato reclamo in cui dichiarava che "*in seguito alla segnalazione pervenutaci il 21/12/2015 e relativa al Conto Telefonico N. 7301898351 e N. 7418258025, le comunichiamo che abbiamo provveduto a riconoscerle l'importo di euro 738,23 IVA inclusa. Le sarà inviata, pertanto, una Nota di Credito. Nel caso avesse già provveduto al pagamento del Conto Telefonico e quelli emessi risultino regolarmente saldati, riceverà un assegno o bonifico bancario. Qualora non avesse provveduto al pagamento del Conto Telefonico, la invitiamo a saldare l'importo di sua competenza di euro 601,56 IVA inclusa tramite bollettino postale*"

In data 23 marzo 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione in Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la “restituzione di quanto pagato per servizi a sovrapprezzo fatture 2015 per un totale di € 2895,50”;
- ii) l’ “annullamento di ogni eventuale morosità”;
- iii) l’ “indennizzo per mancata lavorazione reclamo”;
- iv) l’indennizzo per “disagi subiti da quantificare in sede conciliativa”;
- v) la liquidazione delle “spese di procedura”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind, in data 11 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha contestatole richieste dell’istante ed ha dedotto che: “In data 09/12/15 a seguito di richiesta telefonica viene inserito blocco servizi a sovrapprezzo e blocco accesso a contenuti per adulti su SIM dati postpagata 3895157XXX e disattivato i seguenti EXTERNAL PROVIDER: Pure Bros JOLIESS /Buongiorno PLAYPLANET /Neomobile /Pure Bros SLELXGIOCHIMANIA /Neomobile CROSSYOURLINE/Buongiorno IGIRLSTV /Neomobile CELEBRITY /elephant/NTH AG kadoosj /Everine doccia calda /Mobando XXX smart tv live /Mobando XXX kidding room /Mobando XXX gossip girls /Neomobile 69.tv /Neomobile erotstream /Telecoming mondogiochi / Digital Virgo Italia XXX diretta f1/Cashlog dovemivuoì /OB gossip in tv.

In data 16/12/15 a seguito di reclamo di disconoscimento servizi a sovrapprezzo presenti sulle tutte le fatture tranne la prima, viene emessa per gli addebiti dal 11/10/15 al 09/12/2015 nota di credito di € 97,31 iva inclusa su fattura n. 7418258025 In data 09/02/2016 a seguito di ricezione di ulteriore reclamo per servizi a sovrapprezzo presenti sulle fatture:

- n° 7418258025 di € 860,68 periodo di rif. 01/09/2015 - 31/10/2015: addebito servizi a sovrapprezzo di € 826,86

- n° 7301898351 di € 576.42 periodo di rif. 01/11/2015 - 31/12/15: addebito servizi a sovrapprezzo di € 542,69

viene verificato che è stato già concesso lo storno di € 97,31 sulla fattura n° 7418258025 e vengono emesse nota di credito a storno parziale di € 542,69 sulla fattura n° 7301898351 e ulteriore storno parziale di € 195,54 sulla fattura n° 7418258025. Le competenze a carico della cliente restano di € 33,73 per la fattura n° 7301898351 e di € 567,83 per la fattura n° 7418258025. per un totale di 631.56 . Pertanto, la Scrivente, ex art. 1243 cc e ss, chiede a Codesta Spett.le Autorità, nel caso in cui riconoscesse degli indennizzi di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Preme precisare che 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). Richiamando poi la nozione di servizi a sovrapprezzo quali servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l’uso di specifiche numerazioni, che consentono l’accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento va da se 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.

Dall'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, il 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 fatti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale per l'acquisizione dei predetti servizi. La disciplina sui servizi a sovrapprezzo prevede inoltre che al cliente venga inoltrato un sms mensile per l'addebito di tali servizi, nel quale viene informato sulla possibilità di disattivazione degli stessi. E ancora, il consumatore può reperire ogni informazioni utile sulla possibilità di disabilitare i servizi a sovrapprezzo accedendo a tutti i canali informativi e comunicazionali di WIND: può consultare il sito wind.it ove è presente una sezione dedicata all'interno della pagina "Assistenza" (Allegato 3), può recarsi presso un punto vendita WIND ove riceverà assistenza, può contattare il customer care al 155. Inoltre è importante considerare la delibera 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" con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento al concorso del fatto colposo del creditore: un eventuale calcolo di indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. L'operatore ha quindi evidenziato che: "Nel caso di specie il cliente non ha fatto pervenire alcun reclamo in merito ai servizi a sovrapprezzo non permettendo il diritto di difesa del fornitore. L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs n 196 art 123 comma 1 e 2 del 1 giugno 2003 prevede che i "i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessarie ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5. Il comma 2 dispone inoltre che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore ai sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale ." Dalla lettura di questo comma quindi ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e, pertanto, dovendo garantire agli stessi l'esercizio di diritto di difesa, le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono solo quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo poiché per il traffico pregresso lo stesso viene cancellato o reso anonimo. Alla luce delle suesposte argomentazioni, è evidente che quanto addebitato risulta dovuto e alcun indennizzo e/o rimborso e/o storno può essere effettuato."

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 via preliminare si rileva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto iv) relativa all'indennizzo per "disagi subiti", pur trattandosi di richiesta di risarcimento del danno, ed in quanto tale esclusa dalla cognizione del Corecom

ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo sull'utenza *de qua*;

- con riferimento alla domanda di cui al punto ii) relativa all'“*annullamento di ogni eventuale morosità*”, questa viene assorbita e trattata congiuntamente con la domanda di cui al punto i).

Sugli addebiti a titolo di servizi a sovrapprezzo

L'istante ha contestato l'addebito di importi non riconosciuti fatturati alla voce “*Servizi a sovrapprezzo*” sull'utenza *de qua*, laddove l'operatore afferma che “*quanto addebitato risulta dovuto e alcun indennizzo e/o rimborso e/o storno può essere effettuato*”.

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

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. civ., Sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), secondo il 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). 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. 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.

Nel merito, nel caso di specie, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata (tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi a sovrapprezzo, quale, ad esempio, copia dei *log* di attivazione o dell'url della *landing page* navigata dal cliente e dell'assenza di *alert* circa il traffico dati maturato (*ex multis* Delibera n. 82/17/CIR). Sul punto si evidenzia che, con reclamo del 21 dicembre 2015, l'istante aveva esplicitamente rappresentato di non conoscere i motivi della progressiva crescita degli importi addebitati, chiedendo all'operatore contezza di quanto fatturato.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante sub i) volta ad ottenere la “*restituzione di quanto pagato per servizi a sovrapprezzo*”, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso, in caso di pagamento, degli importi addebitati a titolo di servizi a sovrapprezzo.

Per quanto concerne il periodo di riferimento per il ricalcolo dei suddetti addebiti, occorre richiamare l'art. 123, commi 1 e 2 del D. Lgs. 1 giugno 2003 n. 196, il quale prevede che “[i] *dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o 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*” e che “*il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari*

a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”.

Anche l'orientamento consolidato di questa Autorità sottolinea che “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR).

Rilevato che, come risulta agli atti, la contestazione degli importi dei servizi a sovrapprezzo è stata effettuata in data 16 dicembre 2015, ne consegue che solo successivamente a detto reclamo l'operatore avrebbe potuto salvare i dati del traffico per esaminare gli addebiti contestati e quindi poter esercitare il proprio diritto di difesa, (*ex multis* Delibere n. 17/17/CONS, n. 12/17/CIR). Per le considerazioni sopra svolte, l'operatore è dunque tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa con lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di “*Servizi a sovrapprezzo*”, al netto delle note di credito già emesse, limitatamente al periodo di fatturazione dei sei mesi antecedenti al citato reclamo del 16 dicembre 2015.

Deve ritenersi, viceversa, non accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi a sovrapprezzo, atteso che l'oggetto della controversia, secondo il recente orientamento dell'Agcom, (cfr. Linee Guida, sub III.7 - art. 22. Delega di ulteriori funzioni ai Corecom - par. III.7.1) la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8, dell'allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, e rientra nell'ambito della fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (*ex plurimis* Delibera Agcom 82/17/CIR, Delibera Agcom n. 4/16/CIR e Delibera Corecom Umbria n. 20/2016).

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la generica mancata lavorazione del reclamo inviato via fax all'operatore in data 21 dicembre 2015.

La doglianza dell'istante è parzialmente fondata e meritevole di accoglimento è, dunque, la richiesta *sub iii*).

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Dagli atti allegati all'istanza risulta che l'operatore ha provveduto a dare seguito al reclamo ricevuto in data 9 febbraio 2016 eccedendo il termine dei 45 giorni previsti dalla propria carta dei servizi.

Pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all'art. 11 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*”.

DELIBERAZIONE
n. 2 del 23 gennaio 2018

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi per la risposta del reclamo del 21 dicembre 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 4 febbraio 2016 ed il *dies ad quem* nel 9 febbraio 2016, data della ricezione della risposta al reclamo da parte dell'utente.

Pertanto la società Wind 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 5,00 (euro 1,00 x 5 giorni).

Sulle spese di procedura

Si ritiene, infine, equo e proporzionale, liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 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.

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, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 23 gennaio 2018;

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata presentata in data 11 aprile 2016 dal Sig. XXX Pandeli nei confronti di Wind Tre XXX, che detto operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa con lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di "*Servizi a sovrapprezzo*", al netto delle note di credito già emesse, limitatamente al periodo di fatturazione dei sei mesi antecedenti al citato reclamo del 16 dicembre 2015;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:

a) la somma di euro 5,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;

b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

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.



DELIBERAZIONE
n. 2 del 23 gennaio 2018

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