

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.200
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 giugno 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIÀ H3G X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*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*", Allegato A;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le delibere Agcom nn. 91/12/CIR, 92/15/CIR, 65/16/CIR, 163/16/CIR e le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 8/10, 12/12;

Visto lo “*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1196);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta dell’1 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Wind Tre X (già H3g X., di seguito H3g) il malfunzionamento del servizio sulle due utenze di rete mobile oggetto di contratto e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- sin dalla stipula del contratto, avvenuta nel gennaio 2013, e per tutta la durata del rapporto contrattuale, l’utente ha riscontrato problemi nella copertura di rete, che ostacolavano la fruizione del servizio, sia per quanto riguarda il servizio voce (in particolare, in fase di ricezione delle chiamate), sia per il servizio dati;
- quando l’utente ha cercato di mettersi in contatto con l’agente commerciale con il quale aveva concluso il contratto, questi si è reso di fatto irraggiungibile e nonostante i ripetuti contatti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

telefonici al servizio clienti e l'invio di un reclamo scritto ad H3g, l'utente non ha mai ottenuto risposte esaustive alle sue segnalazioni;

- l'utente si quindi è rivolto al "3Store", che ha provveduto a sostituire le sim senza però risolvere la problematica;
- nel febbraio 2014 l'utente ha infine bloccato i pagamenti nei confronti dell'operatore e nel mese successivo ha migrato le utenze verso un nuovo gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio (14 mesi);
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali;
- 4) l'emissione di note di credito per le fatture pagate;
- 5) lo storno delle fatture successivamente emesse;
- 6) il rimborso delle spese di viaggio e per l'assenza lavorativa quantificate in euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva H3g innanzitutto chiarisce che le utenze *de quibus* sono state attivate in data 30.01.2013 "con piano tariffario voce in abbonamento *PRO3000* (mercato business), abbinate ognuna a terminale modello *Samsung Galaxy S3 Grey*, acquistato mediante rateizzazione del prezzo e con vincolo contrattuale di 30 mesi" e "risultano disattivate dal 17.03.2014 per migrazione verso altro operatore". Nel merito l'operatore segnala che nel comune di residenza dell'utente è disponibile la rete "3" ed è possibile "navigare in internet grazie alla rete veloce fino a 42 mega" e specifica altresì che "l'eventuale assenza e/o precarietà del segnale di copertura non impedisce la completa e totale fruizione dei servizi voce ed sms grazie al *roaming GSM*, ossia grazie all'appoggio dell'utenza di "3" sulle frequenze di altri gestori di telefonia mobile"; il gestore evidenzia come tale previsione risulti dal contratto sottoscritto e accettato dall'istante e rileva che il lamentato malfunzionamento potrebbe ricondursi a problemi di copertura *indoor*. A supporto probatorio di quanto dedotto ed in particolare della regolare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

erogazione del servizio e dei corretti addebiti fatturati all'utente, H3g produce anche copia del tabulato del traffico riconducibile alle numerazioni *de quibus*. L'operatore rende noto che l'istante ad oggi risulta debitore nei confronti della società della somma complessiva di euro 1.707,01 e ribadisce che le fatture emesse per i costi di recesso anticipato e per le rate residue, non corrisposte, relative all'acquisto dei terminali sono da considerarsi legittime in quanto – con l'adesione al contratto *de quo* - in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza naturale del contratto l'utente si è obbligato sia al pagamento di importi che costituiscono un riallineamento rispetto alle condizioni economiche di favore, praticate dal gestore nell'arco della vigenza contrattuale, sia al versamento in un'unica soluzione delle rate residue per l'acquisto dei telefoni abbinati alle utenze.

3. Motivazione della decisione

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

- a) In via preliminare occorre pronunciarsi sulle eccezioni di inammissibilità/improcedibilità sollevate dall'operatore relativamente alle domande sub 1, 2, 3, 4 e 6. In riferimento alle domande sub 1 e sub 2 H3g eccepisce che, in violazione dell'art. 14 del Regolamento, esse sono state formulate per la prima volta nell'istanza di definizione della controversia e quindi non risultano sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, nell'ambito del quale l'istante ha richiesto il risarcimento del danno e il recesso dal contratto in esenzione da "penali". In verità, alla luce della documentazione acquisita in atti, si è accertato che le questioni qui in discussione (ovvero il malfunzionamento del servizio di connettività e del servizio di fonia e la mancata risposta al reclamo) figurano anche nel formulario UG e che dunque, conformemente a quanto previsto al punto III.1.2 delle Linee Guida emanate dall'Autorità con delibera 276/13/CONS, l'oggetto della richiesta di definizione è lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione pur se le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione non sono identiche. Inoltre, alla luce dei criteri di cui ai punti I.1.2 e III.1.3 delle citate Linee Guida, non si rinviene alcuna contraddizione tra le domande di indennizzo qui formulate (sub 1 per il malfunzionamento e sub 2 per la mancata risposta ai reclami) e la richiesta di risarcimento del danno, più genericamente avanzata in fase di conciliazione. Occorre tenere presente, infatti, che ex art. 19 del Regolamento la pronuncia di definizione ha in ogni caso un contenuto vincolato al rimborso o



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

storno di somme non dovute e/o alla liquidazione d'indennizzi e che la richiesta di risarcimento del danno, come tale, può pacificamente essere oggetto della domanda di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre non può trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore. Sulla scorta delle predette considerazioni le domande sub 1 e sub 2 si configurano quali richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e di ristoro del pregiudizio subito in termini di indennizzo e devono pertanto essere ritenute ammissibili. Per le medesime ragioni già esposte si ritiene di respingere l'eccezione sollevata in relazione alla domanda sub 4 e di accogliere l'eccezione sollevata rispetto alla domanda sub 3. La prima, da interpretarsi quale richiesta di rimborso delle fatture pagate, attiene infatti ad una questione già oggetto del tentativo di conciliazione, posto che l'utente ha contestato nel formulario UG "di aver sempre pagato le fatture pur non avendo un servizio"; quanto all'istanza di risarcimento danni avanzata sub 3, deve rilevarsi che nel GU14 la parte istante ha richiesto sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni e che in tal caso, per espressa previsione di cui al punto III.1.3 delle citate Linee Guida, in sede di pronuncia di definizione la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. Da ultimo si deve respingere l'eccezione relativa alla domanda sub 6, sollevata dall'operatore per incompetenza materiale dell'adito Corecom, in quanto la possibilità di liquidare le spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura secondo criteri di equità e proporzionalità è prevista espressamente dal comma 6 dell'art. 19 del Regolamento e pertanto tale domanda potrà essere oggetto di trattazione in questa sede, fermo restando l'onere in capo all'utente di documentare le eventuali ulteriori spese "vive" sostenute. Sempre in rito corre l'obbligo rilevare, infine, che l'istante non ha provveduto ad inviare a controparte le proprie memorie difensive contestualmente al deposito presso lo scrivente Ufficio, come prevede l'art. 16, comma 2 del Regolamento, nonostante la rituale trasmissione della comunicazione di avvio del procedimento (prot. AL.2014.26047 del 01.07.2014) contenente il richiamo espresso alla citata disposizione. Come già più volte statuito anche in questa sede, le memorie prodotte dalla parte istante devono essere dichiarate irricevibili e pertanto inutilizzabili in sede istruttoria (v. *ex multis* delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 8/10 e 12/12).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) Nel merito, la controversia verte sul malfunzionamento del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza a causa di una cattiva ricezione del segnale di H3g. Nel caso in esame occorre fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico sia nelle aree servite direttamente dalla rete "3" che in quelle nelle quali viene adottato il *roaming* con la rete di altri operatori, nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Al riguardo, come già statuito dall'Autorità (v. *ex multis* le delibere nn. 92/15/CIR, 65/16/CIR e 163/16/CIR), non esiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. Inoltre H3g dà prova di aver reso conoscibile lo stato della copertura della zona interessata dalla presente controversia attraverso il proprio portale: dall'analisi della documentazione in atti è possibile evincere che il Comune *de quo* è raggiunto dal segnale UMTS di H3g e che è ivi possibile "navigare in internet grazie alla rete veloce fino a 42 mega". In merito alle violazioni denunciate dall'utente e riguardanti il parziale o comunque irregolare funzionamento del servizio, l'operatore prevede che ai sensi dell'art. 4.2 delle condizioni generali di contratto l'eventuale assenza e/o precarietà del segnale di copertura non impedisce la fruizione dei servizi grazie al *roaming GSM*, ossia grazie all'appoggio dell'utenza sulle frequenze di altri gestori di telefonia mobile. Rispetto al malfunzionamento, così come descritto da parte istante, va inoltre evidenziato che le verifiche tecniche effettuate dall'operatore non hanno fatto emergere anomalie particolari nella zona di residenza dell'istante: le ulteriori schermate versate in atti da H3g attestano infatti le prove svolte, nonché l'esito positivo delle stesse sia in riferimento al segnale "3" nel luogo interessato alla data del 21.02.2013 sia in riferimento ai servizi forniti all'indirizzo *de quo* anche sotto rete Tim alla data del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

20.01.2014. Infine i tabulati depositati dall'operatore, da cui emergono numero e durata dei collegamenti, indicano la presenza di eventi di traffico voce e dati su entrambe le utenze *de quibus* sia sotto rete H3g che sotto rete di altro gestore. Sulla scorta del summenzionato inquadramento e alla luce degli elementi probatori forniti dall'operatore, è possibile ravvisare unicamente una cattiva ricezione del segnale all'interno dell'abitazione dell'utente e non un malfunzionamento del servizio di carattere generale che giustifichi il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento in favore dell'istante. La richiesta sub 1 deve pertanto essere respinta.

- c) La richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami avanzata sub 2 può essere accolta. Parte istante asserisce di avere ripetutamente segnalato le problematiche occorse dapprima all'agente di zona, quindi al servizio clienti e da ultimo all'operatore tramite fax. Delle asserite segnalazioni fatte verbalmente, telefonicamente e via sms l'utente non fornisce alcuna prova o indicazione (per esempio del numero delle telefonate al *call center* o all'agente commerciale e delle date di effettuazione), così che le stesse dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR). L'unica prova versata in atti da cui risulti un reclamo dell'utente e che consenta all'intestato Corecom di pronunciarsi in ordine alla liquidazione di un indennizzo è costituita dalla copia del fax del 15.07.2013, che risulta correttamente inviato al numero dedicato, indicato sulla carta servizi di H3g e rispetto al quale l'operatore non dà prova di aver fornito un riscontro. In assenza, dunque, di una risposta al reclamo dell'utente, deve riconoscersi in favore di quest'ultimo l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura di euro 1,00 *pro die* per i 188 giorni di mancata risposta, da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 29.08.2013 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta, previsto dalla Carta Servizi dell'operatore) al 04.03.2014 (data dell'udienza di conciliazione, che la normativa assume quale *dies ad quem* in quanto "prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso"), per l'importo complessivo di euro 188,00.
- d) Sulla scorta dell'inquadramento di cui al punto b) deve essere respinta la richiesta di rimborso delle fatture pagate dall'utente nel corso del rapporto contrattuale, avanzata sub 4. In proposito, peraltro, si rileva che l'utente si è limitato a dedurre genericamente l'illegittimità della fatturazione senza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fornire al riguardo una qualsivoglia indicazione delle somme contestate, con ciò rendendo del tutto generica la domanda in esame.

- e) La richiesta di storno avanzata sub 5 può essere parzialmente accolta. Secondo quanto rappresentato dall'operatore, risulta a carico dell'utente un insoluto pari ad euro 1.707,01, portato dalle fatture n. 1474263323 del 08.01.2014 di euro 176,98, con competenza 01/12/13 - 31/12/13, n. 1474598455 del 08.02.2014 di euro 176,39, con competenza 01/01/14 - 31/01/14 e n. 1474927562 del 08.03.2014 di euro 170,74, con competenza 01/02/14 - 28/02/14, che afferiscono tutte al periodo di vigenza contrattuale e che, in ragione di quanto rilevato al punto b), devono ritenersi dovute. In relazione a tali fatture la richiesta di storno in esame deve pertanto essere respinta. L'insoluto *de quo* è composto da due ulteriori somme portate dalle fatture emesse in data 08.04.2014: fattura n. 1489020518 di euro 489,04 per costi di recesso anticipato e insoluta per l'importo di euro 434,25 e fattura n. 1488022300 di euro 748,64 a titolo di rate residue per l'acquisto dei terminali. In relazione ai costi fatturati a titolo di recesso anticipato di cui alla fattura n. 1489020518, H3g insiste per la legittimità degli stessi eccependo che l'utente ha esercitato il recesso prima della scadenza naturale del contratto *de quo* e che l'interruzione prematura del rapporto contrattuale ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate. Secondo l'operatore l'addebito del costo in esame appare conforme alle pattuizioni di cui al regolamento di servizio "Vendita a rate PRO", sottoscritto dall'utente, avente ad oggetto la vendita a rate dei terminali e "l'abbinata erogazione di servizi in abbonamento a canoni mensili più favorevoli al cliente" rispetto a quelli praticati in caso di sottoscrizione del solo contratto per i servizi in abbonamento, a fronte della sua permanenza per un periodo minimo, nel caso di specie pari a 30 mesi. "Venendo meno i requisiti per l'applicazione delle condizioni migliorative" in caso di recesso anticipato dell'utente, quest'ultimo è "soggetto al pagamento di un importo, quale riallineamento forfetario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso" (art. 11), stabilito in base allo sconto praticato sul canone mensile e al numero delle rate mensili previste. Anche per quanto riguarda l'addebito delle rate residue di acquisto dei terminali di cui alla fattura n. 1488022300, secondo l'operatore deve farsi riferimento al regolamento di servizio "Vendita a rate PRO" che prevede espressamente il "versamento in un'unica soluzione delle rate



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

residue, e non ancora corrisposte” in caso di recesso anticipato. Rispetto ai costi per recesso anticipato risulta superfluo soffermarsi sulla natura degli stessi, ossia sulla distinzione operata dalla giurisprudenza tra i costi per recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, disciplinati dalla legge n. 40/2007 (c.d. legge Bersani), e le clausole penali contrattualmente previste in caso di recesso da specifiche offerte promozionali che prevedano particolari agevolazioni tariffarie, la cui legittimità viene invocata da H3g. Nel caso di specie, infatti, sulla base di quanto rilevato ed accertato al punto b) in riferimento ai problemi di copertura *indoor* si ritiene di riconoscere all’utente la possibilità di recedere senza alcun costo dal contratto *de quo*, in linea con il richiamato orientamento espresso dall’Autorità per fattispecie analoghe a quella in esame (cfr. in particolare la delibera 65/16/CIR). In relazione pertanto alla somma di euro 434,25 per i costi di recesso anticipato di cui alla fattura n. 1489020518, la richiesta di storno in esame può essere accolta. Rispetto invece alla fattura n. 1488022300 deve respingersi la richiesta di storno poiché il regolamento contrattuale inerente all’acquisto rateale dei telefoni risulta sottoscritto e accettato dall’utente tramite specifica approvazione delle clausole vessatorie contenute nel contratto *de quo*, di cui è acquisita in atti la copia. A tal proposito si rileva che il testo contrattuale, in particolare all’11 del regolamento di servizio “Vendita a rate PRO”, è chiaro nel prevedere il versamento in un’unica soluzione delle rate residue e non ancora corrisposte e che la documentazione agli atti non lascia dubbi circa l’effettiva conoscenza e comprensione da parte dell’utente delle condizioni contrattuali relative all’acquisto rateale dei terminali. Alla luce di quanto rilevato si ritiene quindi che la richiesta di storno della fattura n. 1488022300 non possa trovare accoglimento.

- f) Quanto alla richiesta di rimborso delle spese procedurali avanzata sub 6, in applicazione del comma 6 dell’art. 19 del Regolamento appare equo accordare in favore dell’utente il rimborso della somma di euro 100,00, in considerazione del parziale accoglimento delle domande e della partecipazione della parte istante all’udienza di definizione mediante l’assistenza di un legale.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 188,00 (centottantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Wind Tre X è tenuta inoltre a stornare la somma di euro 434,25 per costi di recesso anticipato di cui alla fattura n. 1489020518.
4. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom