

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.498
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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*";

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 Agcom 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 Agcom 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 n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche);

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2183);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già H3G X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

In data 26.06.15, richiedeva all'operatore la revisione del contratto già in essere. Pertanto, veniva stipulato un nuovo piano tariffario "*Unlimited Plus Promo L Plus*", che prevedeva la consegna di un router per il traffico dati, uno smartphone NGM racing 3 in omaggio e il servizio di telefonia mobile.

Come da contratto, circa un mese dopo, il corriere consegnava all'utente i due dispositivi (router e smartphone). Quest'ultimo, però, presentava una rottura nello schermo e l'istante, pertanto, provvedeva a segnalare il problema all'operatore.

Wind comunicava, in data 07.07.2015, che avrebbe provveduto ad inviare un nuovo smartphone, previa restituzione di quello difettoso. L'istante, quindi, provvedeva in tal senso.

Successivamente, tuttavia, Wind, anziché consegnare il nuovo smartphone all'utente, recapitava erroneamente al medesimo un altro router (anche questo rispedito all'operatore, poiché inutile).

A nulla servivano i reclami inoltrati dall'istante (allegati quelli in data 16.01.2017 e 23.01.2017), che continua a pagare le fatture contabilizzanti due dispositivi router, da ben due anni (fatture allegate).

Inoltre, risultano attivi dei servizi accessori mai richiesti, indicati nelle fatture sotto la voce "*Musica, giochi e altri servizi di EntertainmentMobile*" o "*Servizi Mobile Pay Vari di PayVox*" (fatture allegate).



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore;
- 2) l'immediata riattivazione del servizio, come da formulario GU5;
- 3) la corresponsione del controvalore dello smartphone NGM racing 3, nonché l'immediata eliminazione dal profilo tariffario di tutti i costi relativi al secondo router mai richiesto;
- 4) il rimborso di tutte le somme pagate e non dovute: a) sia per il canone del secondo router (37,82 euro per 21 mesi), per un totale, ad oggi, di euro 794,22; b) sia per i servizi abusivamente attivati e mai richiesti, pari ad Euro 544,39 che ci si riserva di quantificare ulteriormente;
- 5) l'indennizzo ai sensi della delibera n.73/11/CONS per mancata risposta al reclamo del 23.01.2017, pari ad euro 300,00;
- 6) l'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti ex art. 8 all. A del. 73/11/CONS, pari ad euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, da calcolarsi dal 01.07.2015 sino ad oggi, per un totale di 833 giorni, per complessivi euro 833,00, che ci si riserva di quantificare ulteriormente;
- 7) l'indennizzo per la sospensione della linea avvenuta in data 16.10.2017, che ci si riserva di quantificare;
- 8) le spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS per euro 150,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 20.11.2017, Wind, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, si premette che gli importi e le fatture contestati dall'istante sono riferiti alle tre numerazioni di seguito riportate e non solo, dunque, a quella indicata dall'istante (xxxxxx3357) nel Formulario GU14:

- la già citata numerazione xxxxxx3357, attivata, in data 03.02.2012, con piano tariffario abbonamento business "Power 3000 PRO" in modalità offerta Power Pro, variato in data



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

27.06.2015 in "Pro 3000", in modalità sim vendita a rate 24 mesi, con terminale Ngm Dynamic Racing3 (l'utenza risulta attiva);

- la numerazione xxxxxx1668, attivata, in data 30.06.2015, con piano tariffario abbonamento business "MyBusiness Flex Internet" offerta vendita a rate 24 mesi terminale Bundle Router B593 LTE (l'utenza risulta attiva);

- la numerazione xxxxxx8495, attivata, in data 17.07.2015, con piano tariffario abbonamento business "MyBusiness Flex Internet" offerta vendita a rate 24 mesi terminale Bundle Router B593 LTE (l'utenza risulta attiva).

Le richieste dell'istante si ritiene non possano trovare accoglimento per i seguenti motivi.

Wind eccepisce, innanzitutto, l'improcedibilità e/o l'inammissibilità dell'istanza ex art. 2, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS relativamente alla sospensione della sim, avendo il gestore già erogato all'istante (come comunicato con mail in data 26.10.2017 successiva a GU5 depositato in data 17.10.2017, nella quale, inoltre, si informava dell'avvenuta riattivazione dell'utenza xxxxxx3357) la somma di euro 10,00, quale indennizzo massimo, previsto dall'art. 24 della Carta Servizi, per la sospensione subita dall'utente dal 16.10.2017 al 25.10.2017, importo posto in compensazione con l'insoluto in essere.

Si precisa, al riguardo, che la succitata delibera, come più volte chiarito dall'Agcom, specifica che l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile.

Wind eccepisce, poi, l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, anche con riferimento alla richiesta di riattivazione dello stesso profilo tariffario presente al momento della disattivazione.

Wind contesta, al riguardo, la competenza di questo Corecom a statuire sulla richiesta in esame, essendo essa limitata all'eventuale condanna dell'operatore al rimborso/storno di fatture o alla liquidazione di indennizzi. Dunque, l'Autorità adita non può condannare Wind ad un *facere*, che esula dai poteri concessi dall'art. 19 del Regolamento indennizzi.

Wind eccepisce, infine, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza ex art. 14, comma 1, Delibera 173/07/CONS, limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

procedura, in quanto non demandabili all'Autorità adita, per espressa previsione normativa (art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07/CONS).

La domanda è, inoltre, inammissibile in quanto formulata per la prima volta in sede di GU14.

L'istante lamenta, nel merito, fatturazioni recanti importi relativi a servizi a pagamento mai richiesti.

Wind precisa, al riguardo, di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze interessate secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto.

Tali servizi, del resto, sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente. Il contenuto è erogato dal partner (provider) con cui Wind ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori.

Il rapporto tra Wind e questi provider garantisce verifiche molto stringenti. Dette verifiche vengono effettuate da una specifica piattaforma che controlla le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione.

Detta piattaforma verifica che il cliente abbia cliccato sul tasto di conferma/acquisto compreso nella landing page (ossia, pagina di attivazione) del partner provider, autorizzando la positiva conclusione della fase di attivazione e il susseguente addebito, solo se tale azione viene compiuta da parte dell'utente. Contestualmente alla fase di attivazione, il partner provider provvede ad inviare il c.d. "Welcome Message" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato.

Appare del tutto evidente, quindi, come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato, oltre che per rispettare le norme vigenti, anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali". Vien da sé, pertanto, che l'istante, quand'anche il servizio fosse stato attivato senza suo espresso consenso, è posto in condizione di sapere dell'avvenuta attivazione del servizio contestato e, inoltre, che l'utente che non intervenga tempestivamente nella disattivazione non può poi dolersi dei successivi addebiti, avendo mancato di agire con la dovuta diligenza.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Nel caso di specie, non risulta documentalmente provato che l'istante abbia mai provveduto ad inviare richieste di sorta al gestore circa la disattivazione dei servizi a pagamento qui contestati e non risulta attivo il blocco gratuito che l'istante poteva inserire sulle sim relativamente a tali servizi.

Trattasi, pertanto, di attivazioni volontarie e consapevoli (si veda, al riguardo, Co.Re.Com Toscana, delibera n. 44/2013; Co.Re.Com Basilicata, delibera n. 27/2014 e Co.Re.Com Liguria, delibera n. 25/2014).

La contestazione degli importi risulta, inoltre, tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dall'art. 25, comma 2, delle Condizioni Generali di Contratto; ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione.

Con riferimento, poi, alla richiesta di avere anche un indennizzo per servizi non richiesti, si rappresenta che, secondo l'attuale orientamento Agcom, la suddetta richiesta non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 8 della Delibera 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto, bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Infine, rispetto alla richiesta di rimborso costi secondo router, Wind considera essa non accoglibile; infatti, come già indicato nella prima parte della memoria, in data 13.07.2015 è stata attivata una nuova utenza dati con msisdn xxxxxx8495 anch'essa MyBusiness Flex internet vendita a rate con terminale Router B593 LTE.

Non si tratta, quindi, della sostituzione del terminale NGM guasto, ma di una nuova attivazione per cui è presente una ulteriore PDA compilata manualmente e firmata dal cliente in data successiva alla precedente il 13.07.2015.

Relativamente, poi, al terminale NGM, a fronte dell'accettazione di sostituzione del terminale avvenuta a luglio 2015 con modulo inviato dall'istante, quest'ultimo non ha mai segnalato la mancata ricezione del suddetto terminale se non per la prima volta l'11.01.2017 tramite mail al Servizio Clienti. In ogni caso, si fa presente che l'istante non ha mai corrisposto alcun importo



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

per l'acquisto del terminale oggetto di contenzioso, in quanto la rata di acquisto dello stesso è sempre stata stornata nelle fatture ad esso relative.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Le richieste di cui ai punti 1), 4), lett. b) e 6) sono trattate congiuntamente, stante l'identità di problematica, ovvero la presunta attivazione di servizi accessori non richiesti, e non possono essere accolte.

Tali servizi, precisa Wind nella memoria, consistono in contenuti scaricabili, erogati dal partner (provider) con cui Wind ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori, la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente.

Il rapporto tra Wind e questi provider, come si precisa, garantisce verifiche molto stringenti, in quanto effettuate da una specifica piattaforma (HUB) che controlla le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione.

Tale piattaforma verifica che il cliente abbia cliccato sul tasto di conferma/acquisto compreso nella landing page (pagina di attivazione) del partner provider, autorizzando la positiva conclusione della fase di attivazione e il susseguente addebito solo se tale azione viene compiuta dall'utente.

Contestualmente, il partner provider invia il c.d. "Welcome Message" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e di fruizione del servizio erogato.

E' di tutta evidenza, quindi, come la richiamata procedura di attivazione dei servizi, contestata dall'istante, sia, in realtà, finalizzata proprio a garantirne la volontarietà, evitando adesioni accidentali.

Si tratta, dunque, di attivazioni volontarie e consapevoli.

Infatti, quand'anche il servizio venga attivato senza espresso consenso da parte dell'utente, quest'ultimo è posto, comunque, nella condizione di venirne a conoscenza; pertanto, qualora



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



non intervenga sollecitamente a richiederne la disattivazione non può, poi, contestare gli addebiti ricevuti.

Ciò premesso, deve però rilevarsi come l'operatore non abbia fornito prova dell'effettivo compimento, da parte dell'istante, dei singoli passaggi standard previsti per attivare i servizi qui contestati.

Alla luce di un recentissimo orientamento Agcom (si veda, in particolare, determina direttoriale n. 38/17/DTC), la debenza degli importi richiesti non risulta, dunque, provata, tenuto conto, appunto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente in tal senso.

Tuttavia, non risulta agli atti che l'istante abbia mai inviato reclami o richieste al gestore circa la disattivazione dei servizi contestati, né che abbia mai attivato il blocco gratuito dal medesimo azionabile per prevenire tali evenienze.

Non può, in effetti, non rilevarsi come l'istante, oltre a non avere specificato alcunché in ordine alla tipologia di servizi attivati, non risulta, a fascicolo, abbia nemmeno fornito alcuna prova volta a confutare quanto affermato da H3G, in particolare rispetto all'invio o meno di formale reclamo.

Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dei supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per tale ragione, rispetto ai suddetti servizi, le richieste di storno delle fatture insolute, di rimborso delle somme pagate e d'indennizzo ex art. 8 all. A del. 73/11/CONS non possono essere accolte.

La richiesta di cui al punto 4, lett. a) non può essere accolta.

Infatti, come precisato da Wind nella memoria, in data 13.07.2015 l'istante attiva, in realtà, una nuova utenza dati con msisdn xxxxxx8495, anch'essa MyBusiness Flex internet vendita a rate con terminale Router B593 LTE.

Non si tratta, dunque, come affermato dall'istante, della sostituzione del terminale NGM guasto, bensì di una nuova attivazione, come dimostrato da apposita PDA allegata dall'operatore, compilata (manualmente) e firmata dal cliente in data successiva (appunto, il 13.07.2015) rispetto alla precedente.

Anche su tale punto, l'istante non ha prodotto alcuna prova volta a confutare quanto affermato, e documentalmente dimostrato, da H3G e, pertanto, la richiesta di rimborso delle somme pagate a titolo di canone per il secondo router non può essere accolta.

La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta. I due reclami in data 16.01.2017 e 23.01.2017, allegati dall'istante, oltre che tardivamente inoltrati all'operatore (riferendosi a vicende risalenti, tutte, al 2015), appaiono, infatti, generici e vaghi nel contenuto, al punto da non consentire una chiara individuazione della situazione ivi rappresentata.

Le richieste di cui ai punti 2), 7) e 8) non possono essere accolte. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate anche nel Formulário UG, ma solo nel Formulário GU14, né, ovviamente, sono state oggetto di contraddittorio nel corso dell'udienza di conciliazione.

Rispetto alla richiesta di cui al punto 2), si deve, comunque, precisare che essa non è accoglibile anche per la seguente ulteriore ragione: ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, 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; la richiesta formulata, connessa ad un obbligo di *facere*, resta, dunque, estranea alla cognizione del Corecom.

Rispetto, invece, alla richiesta di cui al punto 8), relativa alla liquidazione delle spese di procedura, si ritiene di non accoglierla anche in virtù dell'esito della controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, poiché connessa ad un obbligo di *facere* e, dunque, estranea alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

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



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)