

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.171
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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*";

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 Agcom n. 179/03/CSP;

Viste le Delibere Agcom n. 115/10/CIR, 126/10/CIR, 69/11/CIR, 77/11/CIR, 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR 110/12/CIR;

Vista la determina Agcom 78/17/DTC;

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



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

garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.195);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16/01/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 17/02/2018, in atti con prot. AL/ 2018/12183 del 19/02/2018.

L'istante ha lamentato mancata/parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, prodotti/servizi non richiesti, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate, mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società H3G X ora Wind Tre X (di seguito, Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 30/10/2015 concludeva, mediante registrazione telefonica e per il tramite della società CP Software s.p.a., partner H3G, contratto business con utenza telefonica ed accesso Internet al costo mensile di euro 23,55, iva esclusa. In tale occasione l'operatore telefonico non forniva alcuna precisazione circa eventuali limitazioni tecniche sull'utilizzo del servizio acquistato ed assicurava l'invio del terminale al massimo entro il 3 novembre 2015;
- Il giorno 02/11/2015 riceveva via e-mail copia del contratto concluso, le condizioni generali, i regolamenti speciali e l'informativa sul recesso;
- terminale e scheda telefonica giungevano a destinazione il 23 novembre, con 20 giorni di ritardo;



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

- In data 29/01/2016 non riusciva più ad accedere ad Internet, il terminale non riusciva a caricare neppure la pagina del browser, perciò effettuava una misurazione di velocità che dava come risultato 4kb/s. Lo stesso giorno inviava reclamo via web;
- H3G rispondeva che l'offerta sottoscritta prevedeva traffico illimitato sotto rete 3 e rallentamento di velocità di navigazione una volta raggiunti i 30 GB di volume scaricato nel mese solare fino a 64KB;
- Il 31/01/2016, sussistendo il problema, contattava il 139 che confermava la spiegazione data all'istante giorni prima;
- seguiva ulteriore reclamo inviato via fax in data 27/04/2016 in cui, oltre al disservizio lamentato, segnalava l'errata contabilizzazione dell'importo della rata del terminale e l'applicazione di costi di spedizione nonostante la scelta di ricevere la fatturazione on-line;
- In alcuni conti risultavano addebitati costi per video app e store di partners del gestore ai quali non aveva mai aderito; una bolletta contabilizzava uno sconto con un addebito.

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

- a) di dare attuazione al contratto stipulato telefonicamente e che il gestore provveda ad eliminare la limitazione dei 30 gigabyte/S;
- b) il rimborso dei 20 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto a quanto pattuito per un importo di euro 7,5 al giorno raddoppiato per utenza affari;
- c) il rimborso della quota parte del canone per i periodi 29-31 gennaio 2016, 29-31 dicembre 2016 ed il pagamento del relativo indennizzo per un importo pari ad euro 7,5 al giorno raddoppiato per utenza affari;
- d) l'applicazione di costi e scontistiche come da contratto, perciò costo mensile di euro 23,55, iva esclusa, con conseguente restituzione del maggior importo contabilizzato nei precedenti conti telefonici, oltre ad indennizzo per applicazione di un importo del dispositivo diverso da quanto previsto in contratto;



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

- e) rimborso costi relativi ad app e store contabilizzati e mai sottoscritti, oltre ad indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- f) eliminazione dei costi di spedizione fattura con rimborso dei pagamenti effettuati e corresponsione del relativo indennizzo;
- g) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 24/04/2016 per euro 300;
- h) ogni altro indennizzo dovuto.

A seguito della presentazione delle memorie da parte dell'operatore, l'istante ha inviato replica in atti con prot. AL/2018/36913 del 13/06/2018 con cui ha ribadito la fondatezza delle proprie ragioni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene che le richieste avversarie non possano trovare accoglimento in quanto generiche ed indeterminate, né l'Autorità può sindacare quanto richiesto dall'istante circa l'attuazione del contratto stipulato unitamente all'eliminazione della delimitazione dei 30 Gb/s. Nel merito, le osservazioni sono le seguenti.

- Relativamente alle voci di traffico per servizi a pagamento, i servizi a sovrapprezzo sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente da "Portale 3" e da siti internet mobili (m-site). Il contenuto è erogato dai partner (provider) con cui Wind Tre ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori. Il rapporto tra Wind Tre e questi provider garantisce verifiche molto stringenti. L'attivazione di questi servizi avviene tramite un'azione volontaria del cliente che accede agli stessi direttamente sul Portale 3 (dovendo poi comunque cliccare sul servizio che intende attivare) o cliccando su un banner. Il gestore specifica in dettaglio le operazioni che occorre compiere per l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo che richiedono almeno tre "click" successivi e ribadisce che la procedura è stata studiata per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali". Il gestore specifica altresì che in caso di necessità e di contestazioni da parte dell'utente, la piattaforma di "3" è in grado di fornire i



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

log-macchina di tutte le attività svolte da ogni utenza telefonica che abbia attivato servizi a sovrapprezzo. Wind rileva ancora come l'utente, anche nel caso in cui servizio fosse stato attivato senza suo espresso consenso, è posto in condizione di sapere dell'avvenuta attivazione del servizio contestato grazie agli SMS settimanali. Ove non intervenga tempestivamente nella disattivazione, in autonomia o tramite richiesta al Servizio Clienti, non può poi dolersi dei successivi addebiti. Trattasi, pertanto, di attivazioni volontarie e consapevoli.

- Per le fatture, la contestazione avversaria risulta 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, Condizioni Generali di Contratto. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione. Oltre a ciò, il gestore sottolinea come il Codice della Privacy imponga di non conservare il dettaglio del traffico telefonico oltre i sei mesi, con la conseguenza che sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre s.p.a. in merito alla contestazione.

- Sul punto del rallentamento della connessione il gestore ricorda che le modalità applicate sono quelle previste dalle Condizioni Generali di Contratto ai punti 5 e 2 dell'art.3.

- In relazione al costo mensile del canone prescelto dall'istante, conferma la cifra totale di euro 27,75 più iva; la rata terminale in fattura è corretta.

- Il gestore rileva di aver fornito risposte a tutte le richieste dell'istante, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi.

- Quanto alle spese di spedizione della fattura, l'istante ha optato per il conto on-line in un momento successivo all'attivazione, a partire dal quale non ha più ricevuto l'addebito delle spese di spedizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) La richiesta di cui al punto a) di dare attuazione al contratto stipulato telefonicamente e che il gestore provveda ad eliminare la limitazione dei 30 gigabyte/S non sarà oggetto di trattazione in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom. Ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato infatti agli



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

eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere.

b) La richiesta di cui al punto b) di rimborso per i 20 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto a quanto promesso dall'operatrice telefonica non può essere accolta. L'art. 7 della Carta dei Servizi di H3G prodotta dal gestore stabilisce il proprio impegno ad attivare il servizio base – comprensivo, tra gli altri, del servizio voce e del servizio dati - entro le 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento da parte di 3 o alla consegna della SIM. Considerato che la contestazione dell'istante verte su quanto asserito nel corso di una conversazione telefonica, tra l'altro non prodotta agli atti, e non, piuttosto, sulla violazione di quanto sopra previsto dalla Carta dei Servizi, la richiesta *de qua* viene respinta.

c) La richiesta di cui al punto c) di rimborso della quota parte del canone per i periodi 29-31 gennaio 2016, 29-31 dicembre 2016 ed il pagamento del relativo indennizzo viene respinta. La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Uniche eccezioni a tale principio sono le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra i quali si annoverano i casi di persistente morosità, rispetto ai quali incombe comunque, in capo all'operatore, un preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima. Tuttavia, "non 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" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). A supporto della sua richiesta parte istante dichiara di aver presentato reclamo via *web* corredato da *screenshot* della misurazione con *speedtest*, reclamo cui ha fatto seguito la risposta dell'operatore a tenore della quale "... l'offerta sottoscritta My business flax internet prevede traffico dati illimitato sotto rete 3 e subisce un rallentamento di velocità di navigazione una volta raggiunti i 30 GB di volume scaricato nel mese solare fino a 64Kb". Per quanto riguarda il malfunzionamento al di sotto della soglia minima garantita, allega delle schermate alle quali non può essere riconosciuto alcun



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

valore probatorio, tenuto conto che l'unica certificazione atta alla verifica della connessione internet è il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System), realizzato da Agcom. Nel caso che ci occupa, le videate prodotte non rientrano nella tipologia approvata da Agcom; non avendo esse valenza probatoria, la richiesta non può essere accolta.

d) La richiesta di cui al punto d) per l'applicazione di costi e scontistiche come da contratto, con conseguente restituzione del maggior importo contabilizzato nei precedenti conti telefonici, oltre ad indennizzo per applicazione di un importo del dispositivo diverso da quanto previsto in contratto può essere accolta nei termini che seguono. Dalle dichiarazioni dell'istante e dalla proposta di abbonamento sottoscritta e prodotta agli atti risulta un corrispettivo mensile totale netto pari ad euro 23,55. Il gestore, a sua volta, reca un estratto di fattura con importo maggiore. Deve essere pertanto accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate di cui alla presente procedura eccedenti quanto previsto dal piano tariffario pattuito, conformemente a quel costante e consolidato orientamento in materia che vuole la restituzione di quanto corrisposto in eccedenza rispetto alle condizioni cui si è aderito (Agcom Delibera n. 115/10/CIR, 126/10/CIR, 77/11/CIR, 110/12/CIR).

e) La richiesta di rimborso dei costi relativi ad app e store, oltre ad indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui al punto e) può essere parzialmente accolta nei termini che seguono.

Sul punto si evidenzia che il D.M. 2 marzo 2006, n. 145 "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo" all'art. 12 dispone che "le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un messaggio di presentazione chiaro ed esplicito" e all'art. 13 che "il servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale". In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità (da ultimo, Cass. 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel



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

caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 C.C., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Spettava dunque all'operatore provare che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto il servizio attivato, prova che non è stata fornita.

L'operatore, che ha descritto la procedura di attivazione dei servizi a sovrapprezzo scaricabili da "Pagine Portale 3" e "Contenuti Portale 3", soffermandosi sui particolari accorgimenti posti in essere a tutela dell'utenza (le operazioni di attivazione richiedono almeno "3 clic" successivi) e volti ad evitare attivazioni involontarie e inconsapevoli, non ha però fornito la prova che gli addebiti in fattura siano riferibili ad attivazioni volontarie e consapevoli dell'utente, né che siano stati inviati all'utente gli sms di *caring* per avvisarlo degli abbonamenti attivi. Pertanto, alla luce del mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore, in assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione dei servizi a sovrapprezzo (quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'URL della *landing page* navigata dal cliente, ecc.), si ritiene di accogliere la domanda dell'utente riconoscendogli il diritto al rimborso delle somme per servizi a sovrapprezzo addebitate nelle fatture di cui alla presente procedura. Non può invece ritenersi accolta la richiesta di indennizzo dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che, quanto ai servizi digitali, deve rammentarsi che trattasi di: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello dell'attivazione in senso stretto (così, determina Agcom 78/17/DTC).



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

f) La richiesta di cui al punto f) di rimborso ed eliminazione delle spese di spedizione può essere accolta nella misura che segue. In merito alla contestazione dell'utente sull'addebito di euro 0,60 – euro 0,73 i.e. - per costi e oneri di spedizione relativamente alle fatture che vanno dalla n. 1577167985 (data di emissione 08/12/2015) alla n. 1874052301 (data di emissione 08/01/2018), occorre riferirsi, come da costante orientamento dell'Autorità, (cfr., ex multis, delibera 31/10/CIR) alla sentenza n. 3532/09 con cui la Corte di Cassazione ha stabilito che il divieto di addebito a qualsiasi titolo delle spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità, previsto dall'articolo 21 D.P.R. n. 633/1972, "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto", non riguarda le spese per la spedizione della fattura e che, quindi, le stesse spese di spedizione possono formare oggetto di addebito a carico degli utenti finali, se così prevede l'accordo delle parti. Tenuto fermo il principio soprarichiamato, si rileva che, in riferimento al caso di specie, se è vero che la fatturazione allegata dall'istante alla voce "Tasse, imposte e spese di spedizione" escluda già l'addebito di euro 0,75 i.e. per costi e oneri di spedizione grazie all'attivato – da parte dell'utente - servizio conto 3 online riportando la sola voce di "costi e oneri di incasso" per euro 0,60 i.e., nella documentazione prodotta dall'operatore non è dato rinvenire ove tale tipo di spesa sia contrattualmente prevista e proprio quell'art. 15, comma 13, delle Condizioni Generali di Contratto il cui disposto è riportato in memoria non è propriamente quello del testo allegato agli atti. Né, tantomeno, soccorrono in tal senso le difese del gestore nel momento in cui considerano che in fattura vengono fornite le indicazioni per l'attivazione del "conto 3 online", che azzeri i costi di spedizione ma lascia a carico dell'utente i costi di incasso. Per tali motivi, si dispone il rimborso di quanto corrisposto per oneri di incasso addebitati sulle fatture di cui alla presente procedura.

g) La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto g) può essere accolta. Gli allegati prodotti dal gestore a supporto della propria posizione in merito attestano sì il riscontro a reclami presentati dell'utente, ma non a quello inviato via fax il 27 aprile 2016. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 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" da riportare sopra deve rilevarsi che, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere



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

adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Poiché nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver mai provveduto a rispondere al reclamo *de quo*, la richiesta di indennizzo viene accolta nella misura massima di euro 300,00 stabilita dal comma 2, art. 11 del Regolamento indennizzi. Individuando infatti il *dies a quo* nel giorno 11 giugno 2016 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, 27 aprile 2016, il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il *dies ad quem* nel 16 ottobre 2017, data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia, si contano complessivamente 492 giorni di ritardo che, moltiplicati per euro 1,00 *pro die*, supererebbero la soglia prevista.

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

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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società Wind Tre X è tenuta inoltre al rimborso delle somme a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, corrisposte sulle fatture di cui alla presente procedura e in particolare:
 - le somme corrisposte a titolo di oneri di incasso;
 - le somme corrisposte a titolo di rata per il terminale eccedenti l'importo mensile di euro 8,00 (otto/00) previsto dal piano tariffario pattuito;



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

- le somme corrisposte a titolo di servizi a sovrapprezzo.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom