

**DELIBERA N. 100/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/174106/2019)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 18/06/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”; VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione tenutasi in data 10/09/2019. In data 14/09/2019 ha presentato istanza di definizione.

L’istante lamenta mancata attivazione del servizio nei confronti della società Wind Tre X, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 27/12/2018 firmava presso i locali di XXX, con sede operativa in Piacenza Via XX n. XX, il contratto del piano telefonico proposto da Wind “Fibra Family” che prevedeva, esclusivamente per gli utenti provenienti da altri operatori telefonici, l’attivazione dell’utenza fono e fibra internet su una nuova linea telefonica nonché 20 giga sulla scheda telefonica privata con numero 334XXXX421, sino a quel momento con operatore TIM, in aggiunta ad altra scheda telefonica fornita da Wind, con numero 388XXXX793 e 100 giga utilizzabili per le esigenze dei componenti della famiglia;
- Dopo alcune segnalazioni al 155 per rappresentare l’eccessiva dilatazione dei tempi procedurali, atteso che all’atto della firma del contratto era stato assicurato della rapida attivazione della fibra quantificata in non più di 15 gg., in data 4 febbraio 2019 inviava PEC di reclamo, regolarmente consegnata ed accettata. A riscontro, seguiva una

telefonata alle ore 14 circa del successivo 11 febbraio 2019, originata dalla utenza telefonica 02XXXX6006, con cui l'interlocutrice rappresentava il verificarsi di non meglio specificate problematiche, oramai in via di superamento, oltre a garantire l'imminente contatto da parte di un tecnico per le operazioni di installazione della linea;

- Non accadendo nulla di quanto promesso, in data 31 marzo 2019 inviava ulteriore reclamo diffidando Wind ad adempiere;
- In data 10 aprile veniva contattato dall'utenza 02XXXX0201 e gli veniva offerta, allo stesso prezzo del contratto Fibra, l'installazione dell'Adsl. *“In considerazione dell'assoluta inaffidabilità sino a quel momento evidenziata dalla struttura ed essendo ormai diffidente sul loro operato non intendevo più parlare per le vie brevi con chicchessia (operatrice che non aveva neppure declinato il suo nome), richiedendo che tutto anche nuove proposte contrattuali avvenissero per iscritto, sollecitando peraltro in quel contesto una risposta formale ai reclami per conoscere le motivazioni dei ritardi. In merito chiedo che vengano acquisite la ‘voice recording’ di ambedue le telefonate a suffragio di quanto da me asserito”*;
- Evidenzia che alle ore 18,02 del 19 maggio 2019, nello Stato di attivazione della linea fissa e dati, veniva ancora riportata la imminente attivazione dei due servizi;
- Solamente alle ore 14,56 del 26 giugno 2019 Wind inviava un messaggio all'utenza 334XXXX421 comunicando che per motivi tecnici “non era possibile procedere all'attivazione del servizio”;
- Gli importi per le due utenze mobili sono lentamente lievitati da 10 euro/bimestre a 29,98 euro/bimestre, ragion per cui formulava altro reclamo chiedendo quale tipo di tariffa stessero applicando e ricevendo risposta che si limitava a riferire dell'asserita correttezza dei conteggi, senza comunque fornire le dovute spiegazioni sul profilo applicato;
- Precisa inoltre che un'operatrice riferiva che semmai avesse dato disdetta delle utenze mobili, sarebbero state applicate le relative penali per il recesso. Considerando che il contratto sottoscritto “fibra family”, in cui al prezzo di euro 29,99 Wind si impegnava a fornire l'intero pacchetto di offerte sia sul telefono fisso che sulle due utenze mobili, la dichiarata impossibilità di Wind di fornire parte del servizio, e specificatamente il

servizio fono e dati, fa decadere l'intero contratto e non solo parte di esso. Da ciò ne deriva l'inapplicabilità di alcuna penale al caso di specie;

- Ritiene che se il costo del servizio viene cambiato, così come accaduto, seppur mantenendo la medesima dicitura "costo Wind Family" riportato in fattura, Wind ha l'obbligo di indicare i motivi dell'aumento e dare atto al cliente del suo diritto di recedere gratuitamente dal contratto, circostanza questa mai avvenuta.

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

- a) euro 7,50/die per l'omessa attivazione del servizio voce per i giorni decorrenti dal 70° dopo la firma del contratto sino al 26/6/19, data in cui Wind ha comunicato l'impossibilità tecnica all'installazione del servizio, per un totale di euro 825,00;
- b) euro 7,50/die a titolo di indennizzo per l'omessa installazione servizio Fibra dal 70° giorno dalla firma del contratto al 26/6/19, per un totale di euro 825,00, aumentato di un terzo (275,00) ai sensi dell'art. 13 dell'allegato A alla delibera 347/18 Agcom, per un totale di 1.100,00 euro;
- c) euro 300,00 a titolo indennizzo per mancata risposta ai 2 reclami;
- d) euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 2.375,00.

In riferimento alla memoria difensiva offerta dall'operatore, l'istante ha replicato quanto segue.

*“Nel reclamo del 4 febbraio 2019, comunicavo di aver saputo il 30 gennaio 2019 da una operatrice del 155 del momentaneo blocco della attivazione della linea telefonica fissa. In data 11 febbraio, alle ore 14 circa, venivo raggiunto, sulla mia utenza cellulare (334XXXX421), da una operatrice di Wind -utenza telefonica 02XXXX006- la quale, facendo espressamente riferimento al reclamo del 4 febbraio, mi rendeva partecipe del superamento delle problematiche che avevano causato quel blocco temporaneo, assicurandomi nella medesima circostanza che da lì a pochi giorni sarei stato contattato dal tecnico per le operazioni di installazione della linea telefonica ed internet Fibra. Appare del tutto evidente, scontato ed ovvio che fornire notizie non veritiere all'utente, oltre ad essere discutibile dal punto di vista della correttezza deontologica, risulta nella*

*sostanza equiparabile alla omissione della prescritta, dovuta ed esaustiva informazione al cliente, disciplinata dalla normativa vigente dell'Agcom.... Stante l'ingannevole comunicazione fornitami l'11 febbraio 2019 circa la imminente attivazione dei servizi richiesti, in data 31 marzo inoltravo un nuovo reclamo. A questo faceva seguito una altra telefonata il giorno 10 Aprile 2019 con cui l'operatrice mi proponeva di passare dalla Fibra ad ADSL, cosa che rifiutavo per un doppio motivo. Il primo perché avevo scelto l'opzione Fibra per ottenere prestazioni superiori e di eccellenza rispetto ad altre soluzioni (per l'ADSL mi sarei potuto rivolgere a tante altre Aziende del settore, praticanti persino offerte più vantaggiose dal punto di vista economico); il secondo perché si stava procedendo alla offerta di una nuova proposta contrattuale senza rispettare i più elementari principi di tutela del consumatore. In particolare, quella di conoscere le generalità della operatrice o quantomeno il suo codice identificativo, oltre alla mancanza di una registrazione - Vocal Order-. Anche in virtù di ciò, oltre alla diffidenza che ormai nutro nei confronti dell'operatore telefonico, richiedevo che eventuali proposte avvenissero per iscritto e soprattutto che venissero chiariti i nuovi termini contrattuali e le relative condizioni, cosa che ovviamente non avveniva. Giova precisare che in quel contesto richiedevo nuovamente che fosse dato riscontro al mio reclamo del 31 marzo 2019, circostanza questa riportata anche nella nota delle Interazioni Storicizzate a pag. 4 della memoria difensiva, atteso che neppure l'interlocutrice sapeva fornirmi notizie in merito alla attivazione o meno dei servizi richiesti poiché asseritamente esulante dalla propria attività lavorativa che nella circostanza si limitava alla semplice offerta del prodotto commerciale. Circa i presunti riscontri telefonici alle segnalazioni del 4 febbraio e del 31 marzo del corrente anno (mai avvenuti) non sono assolutamente provati e soprattutto doverosamente documentati. La prova contraria, semmai ve ne fosse stato bisogno, l'ha fornita la stessa Società Wind che nella pec del 25 settembre 2019 delle ore 12,09, allegata alla memoria difensiva, rispondeva per la prima volta ed ufficialmente alla mia richiesta del 4 febbraio 2019, protocollata da Wind il successivo giorno 5 febbraio con numero 1160210049, che si riporta pedissequamente : "In riferimento alla sua richiesta del 5/2/19, identificata con numero 1160210049 e facendo seguito al nostro colloquio telefonico del 25/09/2019".....". Questo documenta in modo inconfutabile la tempistica della risposta alla mia prima richiesta di informazioni. In buona sostanza il riscontro è avvenuto dopo ben 232 giorni dalla formulazione del reclamo stesso. Ciò ad ulteriore dimostrazione che MAI in precedenza erano state fornite notizie in merito. Circa*

*l'asserito KO definitivo avvenuto il 24 giugno 2019 e il successivo respingimento della mia contestazione sull'addebito della bolletta telefonica cresciuta da 5 euro a 14,99 al mese si eccepisce che nel contratto a suo tempo firmato non si rileva che la mancata attivazione della componente linea fissa, oltretutto non dovuta a responsabilità dell'utente ma riconducibile esclusivamente a problemi dell'Azienda, determinasse in modo automatico la perdita della scontistica applicata al cliente. Appare quindi evidente che si è di fatto realizzato un nuovo contratto mai da me firmato e oltretutto attuato in violazione dei basilari principi di tutela del consumatore, primo fra tutto l'omessa informazione sulla eventuale possibilità di recesso da parte dell'utente. Alla luce di questa ultima considerazione ritengo che sino al 31 ottobre, giorno in cui sono state prodotte le memorie difensive con cui Wind, per il tramite del proprio legale, apre alla possibilità di un eventuale recesso senza spese a mio carico, io debba pagare 5 euro al mese cioè la somma prevista dal contratto per le componenti di telefonia mobile. Anche in questo caso attenderò con serenità la decisione dell'Autorità Giudicante auspicando uno storno di tutte le bollette eccedenti i 5 euro mensili. Infine, per completezza di informazione si rappresenta che, come comunicatomi al momento della stipula del contratto, l'Azienda Wind Tre aveva in essere una partnership con Open Fiber garante del servizio di connettività a banda ultra larga. Tutto ciò premesso allego le foto della centralina di Open Fiber attestata nel Palazzo dove risiedo e precisamente in Via XXX n. 3 Piacenza. Non mi è quindi chiaro, ma questo comunque è certamente riconducibile ad un mio limite, l'asserito KO di Telecom per "mancanza permessi di transito o accesso da terze parti", atteso che il servizio sarebbe fornito da Open Fiber, così come è possibile riscontrare nella nota delle Interazioni Storizzate a pag. 4 della memoria difensiva, dove in data 10/04/2019, nella fincatura "specifico", viene riportato "ordine in carico ad Open Fiber".*

## **2. La posizione dell'operatore**

Wind Tre eccepisce l'inammissibilità delle seguenti richieste: euro 7,50/die per l'omessa attivazione del servizio voce per i giorni decorrenti dal 70° dopo la firma del contratto sino al 26/6/19, data in cui Wind ha comunicato l'impossibilità tecnica all'installazione del servizio, per un totale di euro 825,00; 2) euro 7,50/die a titolo di indennizzo per l'omessa installazione servizio Fibra dal 70° giorno dalla firma del contratto al 26/6/19, per un totale di euro 825,00 "poiché risultano quale formulazioni ripetitive ed alternative tra di loro". Rileva altresì inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di

definizione ex art.20 del Regolamento limitatamente alla richiesta: “spese di procedura” rammentando come l’art. 20, comma 6, Delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, disponga espressamente che le spese chieste siano “*necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura*”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, ma soprattutto le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all’espletamento della procedura conciliativa. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della *causa solvendi* che legittima la restituzione delle spese. A seguito dell’inoltro dell’ordine di attivazione una nuova utenza (LNA) con accesso Fibra, richiesto in data 27/12/2018, “*perveniva un ko Annullato NOTE: Building non collegabile RFA; Mancanza permessi di transito o accesso terze parti*”.

In data 04/02/2019 l’istante inoltrava reclamo comunicando di aver ricevuto da parte di un operatore informazione circa il blocco per motivi tecnici dell’attivazione della LNA e chiedeva ulteriori informazioni.

In data 31/03/2019 perveniva reclamo dello stesso tenore. In data 02/04/2019 si inoltrava al cliente pec di presa in carico della segnalazione pervenuta. Il cliente veniva contattato in data 10/04/2019 e in data 24/06/2019, in seguito a KO definitivo, si procedeva a cessare il “cpe” ed inviare sms al cliente.

In data 27/06/2019 veniva respinta la contestazione avanzata dal cliente sul costo della Wind Family attiva sul numero 334XXXX421 (Contratto n. 1451843133001 attivato su sim 334XXXX421 in data 28/12/2018 - Wind Family). Infatti, in caso di mancata attivazione componente linea fisso il cliente perde la scontistica prima applicata sul mobile che prevedeva il "*listino: Wind Family - LIS431*" a 5 euro/mese. In caso di KO attivazione della Fibra/ADSL, l’offerta mobile rimarrà attiva come Wind Family/Company a prezzo di listino ovvero 14,99 euro/mese. In data 25/09/2019 veniva ulteriormente contattato il cliente per dare informazioni sulla mancata attivazione della linea ed invitarlo ad inviare copia della restituzione del modem. Veniva altresì inviata mail.

Evidenza come dalla descrizione dei fatti risulti evidente che l’attivazione della LNA con accesso Fibra non è avvenuta per motivazioni non imputabili a Wind. La convenuta ha, suo malgrado, riscontrato difficoltà tecniche rispetto all’attivazione richiesta dal cliente

sottolineando che la motivazione del KO rilasciato da Telecom Italia non poteva essere superabile da WIND ”*Mancanza permessi di transito o accesso da terze parti*”. Specifica, infine, che, a seguito del ko definitivo ha fornito regolare riscontro all’istante anche della gestione da intraprendere circa la modalità di rinvio del modem. Rispetto alla sim 334XXXX421, al momento attiva, il cliente deve decidere se tenerla o disattivarla; Wind si rende disponibile a stornare eventuali costi si generassero da tale disattivazione compreso il Cpe.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte.

Preliminarmente, si osserva che non sarà oggetto di trattazione la richiesta di “*storno delle bollette eccedenti i 5 euro mensili*” avanzata dall’istante nella memoria di replica in quanto non oggetto del prodromico tentativo di conciliazione.

In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il richiamo corre a quel principio, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, 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 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 esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell’art. 1218 C.C., ovvero da cause specifiche di esclusione della

responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Secondo consolidato orientamento Agcom (*ex multis*, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili. *“In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo 'formale' ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto”* (Corecom Abruzzo, delibera 31/18).

All'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che l'istante sottoscriveva proposta di contratto linea fissa “Fibra 1000” secondo termini e condizioni indicati nel modulo di proposta ed in base alle Condizioni Generali di Contratto (CGC), allegate al modulo stesso, dichiarando di conoscerle e accettarle. La proposta è datata 27 dicembre 2018, pertanto il servizio doveva essere attivato, come da come da CGC (art. 12.4.2) e Carta Servizi (par. 2.1), entro 90 giorni dalla richiesta, pertanto entro il 27 marzo 2019. Già da gennaio, tuttavia, l'istante (ritenendo che l'attivazione potesse avvenire *“... in non più di 15 gg.”*) riporta di aver contattato l'operatore, apprendendo di un blocco per non meglio precisati motivi tecnici. In data 4 febbraio reclamava pertanto via PEC, chiedendo di conoscere i tempi di attivazione del servizio ed i motivi del ritardo; riceveva telefonata il giorno 11 febbraio con cui *“l'interlocutrice mi rendeva partecipe di non meglio specificate problematiche che si erano evidenziate, assicurandomi il loro superamento al momento di quel contatto telefonico, e garantendo nel contempo che da lì a pochi giorni sarei stato contattato dal tecnico per le operazioni di installazione della linea”*.

Con telefonata del 10 aprile (il 31 marzo l'istante aveva reiterato il reclamo via PEC) riporta l'operatore di aver "... spiegato che non ho tempistiche precise da fornire per intervento...". Segue SMS datato 26 giugno: "*siamo spiacenti ma per motivi tecnici non ci è possibile procedere all'attivazione del servizio da te richiesto...*". L'operatore riferisce di un ulteriore contatto del 25 settembre per dare informazioni sulla mancata attivazione della linea e sulla riconsegna del modem e di una mail.

Atteso che Wind si è adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, e che la mancata attivazione non è ad essa imputabile per KO dovuto a "*Mancanza permessi di transito o accesso da terze parti*", è comunque tenuta a risponderne sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto adeguata informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi. In relazione a tanto, è conseguente il diritto per l'utente alla liquidazione di un indennizzo da ritardo per carenza informativa riguardo all'attivazione del servizio nella misura di euro 7,50/pro die, aumentati di un terzo in quanto su banda ultra-larga, per complessivi giorni 90, computati in riferimento al periodo compreso dal 28 marzo 2019 (il primo giorno successivo ai 90 previsti contrattualmente per l'attivazione) al 26 giugno 2019 (data in cui l'operatore comunica definitivamente – a confermarlo sono anche le indicazioni per la riconsegna del modem - l'impossibilità di attivare il servizio invitando l'istante a contattare il servizio clienti per ulteriori chiarimenti), per un importo totale di 900,00 euro. "*In virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie (cfr. par. III.5.2), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri*

*informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due condotte omissive"* (Agcom, delibera 4/18/CIR).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, rispetto ai due reclami PEC datati 4 febbraio e 31 marzo 2019 e attinenti entrambi il medesimo servizio dell'attivazione dei servizi richiesti, si ritiene la questione legata al loro indennizzo superata ed assorbita da quanto appena considerato e disposto in materia di oneri informativi. Rispetto al reclamo PEC del 26 giugno 2019, con cui stavolta l'istante (oltre a lamentare i ben noti problemi d'attivazione) lamenta l'applicazione di tariffe mai concordate, asseritamente modificate in via unilaterale e contestando la relativa fatturazione, risultano sia la presa in carico dell'operatore, sia il messaggio del mancato accoglimento inviato (il giorno successivo) a seguito del colloquio intercorso con il servizio clienti.

Viene infine respinta la richiesta di liquidazione spese di procedura, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (*ex pluribus*, 187/20/CIR).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

**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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per mancati oneri informativi.

3. 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 atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 18/06/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi