

DELIBERA DL/128/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. V. / WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481 " *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997 n. 249 " *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 " *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481*" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 30 luglio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/491/2013, con cui la sig.ra C. V. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 17 settembre 2013, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Con l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- a. il 9 febbraio 2012, l'utente sottoscriveva con Wind un contratto di telefonia mobile All Inclusive Smart, che prevedeva 600 minuti verso tutti, 600 sms, chiamate illimitate verso un numero Wind e internet illimitato al prezzo di Euro 17,00 mensili e la consegna di un apparato Black Berry al prezzo di Euro 59,90;
- b. il 22 agosto 2012 apprendeva che erano stati effettuati pagamenti in favore di Wind per oltre Euro 1.000,00;
- c. con reclami telefonici e scritti chiedeva chiarimenti e comunicava di non aver mai usufruito di servizi ulteriori rispetto a quelli oggetto del pacchetto;
- d. con lettera del 19 ottobre 2012 chiedeva l'invio delle fatture e la sospensione dei servizi;
- e. il 19 settembre 2012 riceveva tre fatture di Wind per un totale di Euro 1.954,38, comprendenti addebiti difformi da quelli convenuti, e precisamente Euro 21,35 + IVA quale canone di febbraio e marzo, poi incrementati ad Euro 41,32 + IVA, l'importo di Euro 5,16 per tassa di concessione governativa, Euro 0,70 + IVA per costi di spedizione;
- f. dai tabulati telefonici nel frattempo forniti, verificava che numerosi sms e telefonate erano partiti dal cellulare a distanza di pochi secondi l'uno dall'altro; sporgeva quindi denuncia ai Carabinieri e il 31 gennaio 2013 dava disdetta al contratto;
- g. con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedeva il rimborso delle eccedenze del canone mensile, lo storno/rimborso delle ulteriori fatture, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, per anomalie e non funzionamento del servizio e per servizi non richiesti, il rimborso per i danni e i disagi subiti;
- h. all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedeva la restituzione della somma di Euro 1.954,38 indebitamente incassata da Wind, un indennizzo di Euro 2.000,00, l'applicazione delle sanzioni come da Delibera 73/11 art. 2.5. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- i. con l'istanza di definizione chiedeva: a) indennizzi ex art. 12.2 Delibera 73/11/CONS e sanzioni ex art. 2 comma 5 L. 481/95; b) indennizzo di Euro 1.070,00 ex art. 8 Delibera 73/11/CONS; c) restituzione della somma di Euro 1.954,38; d) storno delle fatture successive all'11 settembre 2012 sino alla cessazione del servizio; e) indennizzo ex art. 11 di Euro 300,00; f) rimborso costi di procedura;

- j. con memoria del 2 ottobre 2013, Wind precisava che: a) il 9 febbraio 2012 l'utente aveva stipulato il contratto con offerta All Inclusive Smart 300; b) a seguito della contestazione degli sms multipli, Wind aveva effettuato le verifiche, senza rilevare anomalie o malfunzionamento della rete; c) in via conciliativa aveva disposto il rimborso del 50% degli addebiti per sms non rientranti nell'offerta, per Euro 391,00, informandone l'utente; d) Wind aveva dato riscontro agli ulteriori reclami ricevuti e, a seguito della richiesta di disattivazione della SIM, aveva disattivato il contratto il 21 marzo 2013, informandone l'utente; f) quanto agli addebiti per TCG, su ogni fattura risulta correttamente applicato lo "Sconto TCG". Concludeva chiedendo il rigetto delle domande;
- k. con memoria del 4 ottobre 2013, l'utente eccepeva l'irricevibilità della memoria di controparte perché trasmessa parzialmente. Contestava la ricezione delle comunicazioni di Wind del 12 ottobre 2012 e del 21 marzo 2013; insisteva per l'applicazione delle sanzioni, per l'accredito della somma di Euro 1.563,38 detratto dal totale di Euro 1.954,38 l'importo già riconosciuto di Euro 391,00, per lo storno delle ulteriori fatture con corresponsione di un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione del servizio. Reiterava infine la domanda di indennizzo di Euro 1.070,00 per attivazione di servizi non richiesti, di Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami, oltre Euro 300,00 per spese di procedura;
- l. all'udienza di discussione le parti si riportavano ai propri scritti e gli atti venivano rimessi al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 2 co. 20 lett. C Legge 14/11/95 n. 481, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione.

Viene altresì rigettata l'eccezione dell'istante di irricevibilità della memoria, sia perché non è stata fornita la prova della ricezione parziale e non integrale della documentazione, sia per esigenze di economicità del giudizio. La puntuale difesa nel merito svolta dall'istante rende infatti superflua la rimessione in termini per la eventuale mancata ricezione delle sole condizioni generali di contratto, carta servizi e delega del difensore .

2.b. Nel merito

2.b.1. Sull'attivazione di profili tariffari non richiesti

L'istante lamenta addebiti per servizi non richiesti, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, oltre il rimborso dei costi addebitati e lo storno delle somme non dovute.

Si premette che la contestazione svolta attiene ad addebiti per canoni di importi difforni da quelli convenuti e per TCG, nonché ad addebiti per sms eccedenti quelli previsti dal profilo prescelto, asseritamente non inviati dall'utente e per i quali è stata sporta querela.

La condotta dell'operatore deve quindi essere valutata sotto il duplice profilo della eventuale attivazione di profilo tariffario diverso da quello convenuto e di addebiti per traffico sms anomalo e contestato.

E' in atti la copia del contratto sottoscritto dall'utente con piano tariffario All Inclusive Smart 300 che, all'epoca della sottoscrizione del contratto (9 febbraio 2012), prevedeva 300 minuti di telefonate verso i fissi e mobili nazionali, minuti illimitati verso un numero Wind a scelta, 300 sms verso tutti gli operatori, navigazione Internet senza limiti, al canone mensile scontato di Euro 17,00 e lo sconto totale sulla tassa di concessione governativa.

Lamenta l'utente che nelle fatture erano addebitati importi non previsti nella promozione, e precisamente Euro 21,35 + iva "per il solo bimestre di febbraio marzo 2012 che nei mesi successivi aumentava ad Euro 41,32 + iva" e l'importo della tassa di concessione governativa.

Dall'esame delle fatture in atti, si evince che dal canone mensile del 9 febbraio - 10 marzo 2012 di Euro 21,35 + iva è stato detratto l'importo di Euro 2,56 + iva quale sconto Promo All Inclusive e che, nei mesi successivi, dal canone bimestrale di Euro 41,32 + iva è stato detratto, sempre quale sconto Promo All Inclusive, l'importo di Euro 4,96 + iva.

Risulta altresì che, a fronte dell'addebito bimestrale per la tassa di concessione governativa di Euro 10,32, è stato sempre applicato lo sconto di Euro 8,53 + iva, pari ad Euro 10,32.

Da quanto sopra consegue che non può essere imputata all'operatore l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, avendo Wind fatturato all'utente importi conformi a quelli convenuti.

La domanda di liquidazione di indennizzo viene pertanto rigettata.

Discorso diverso deve farsi per quanto riguarda la domanda di restituzione dell'importo di Euro 1.563,38, pari alla differenza tra l'importo di Euro 1.954,38 corrisposto in pagamento delle fatture n. 8805307372 di Euro 207,99, n. 8808975526 di Euro 737,54, n. 8812662931 di Euro 1.008,85 e l'importo di Euro 391,00, già rimborsato da Wind nella fattura n. 8816363995.

Gli elevati addebiti contenuti nelle dette fatture attengono a elevato traffico sms nazionale extra soglia, contestato e sconosciuto dall'istante, il quale ha anche denunciato il fatto ai Carabinieri.

Nel merito, con riferimento, alla richiesta di rimborso degli importi oggetto di contestazione, va rammentato che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli

utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera n. 10/05/CIR).

A riguardo, deve qui evidenziarsi che, nel caso di specie, l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente per le somme addebitate nei conti del periodo 8 febbraio-10 luglio 2012, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali evincere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate. Invero, si è limitato a ribadire, *sic et simpliciter*, che, a seguito delle verifiche effettuate, non era stata rilevata alcuna anomalia di fatturazione né alcun malfunzionamento della rete, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso.

Ciò basterebbe a dichiarare come non dovuto quanto addebitato relativamente al traffico contestato dall'utente.

Ma la condotta dell'operatore è censurabile anche sotto il profilo del mancato rispetto dell'obbligo di avvertire l'utente degli incrementi del volume di traffico riscontrati e del conseguente superamento di un certo limite di spesa, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, della Delibera n. 179/03/CSP e ai fondamentali principi di trasparenza, buona fede contrattuale e correttezza che governano tutta la materia contrattuale, come prescritto dal combinato disposto degli artt. 1337 (Trattative e responsabilità precontrattuale), 1175 (Comportamento secondo correttezza) e 1375 (Esecuzione di buona fede) del codice civile.

L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'art. 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (ex pluribus, Cass., 15.02.2007 e Cass., 11.01.2006, n. 264).

Rileva inoltre quanto disposto dall'art. 3, comma 6, della delibera 126/07/CONS, secondo cui "Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta". Da ciò consegue che, in caso di offerte che prevedono la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione "a consumo" per servizi fruiti "extra soglia", sono da considerarsi illegittimi.

E, in linea con quanto fin qui esposto, è anche l'articolo 6.1 comma 2 delle Condizioni generali di contratto, secondo il quale "Qualora Wind riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello della fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto (...) Wind, previo avviso mediante messaggio telefonico, potrà sospendere il Servizio, relativamente al traffico in uscita e al roaming e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso Wind provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico".

Nella fattispecie, non può certo dirsi che Wind abbia improntato la propria condotta al rispetto dei principi sopra menzionati né al rispetto delle Condizioni generali di contratto. Difatti, non si è premurato in alcun modo di avvisare l'utente del copioso traffico sms "extra soglia" generato in eccedenza dei limiti indicati nel piano tariffario sottoscritto, di cui l'utente ha avuto contezza solo dagli elevati addebiti riscontrati sul conto corrente.

In considerazione di quanto sopra, non avendo Wind fornito alcuna prova né della concreta esistenza del notevole credito dalla stessa fatturato, né di aver adottato le necessarie misure di allerta, in base agli orientamenti costantemente seguiti da quest'Autorità in materia di traffico anomalo, è meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante di rimborso degli importi addebitati a titolo di traffico sms eccedente quello previsto dal piano tariffario, con riferimento alle fatture contestate.

L'operatore dovrà quindi rimborsare:

- sulla fattura n. 8805307372, l'importo di Euro 152,40 + iva 21% = 184,40
- sulla fattura n. 8808975526, l'importo di Euro 569,26 + iva 21% = 688,80
- sulla fattura n. 8812662931, l'importo di Euro 782,07 + iva 21% = 946,30

Considerato il rimborso di Euro 391,00 già effettuato da Wind con l'accredito sulla fattura n. 8816363995 del 22 settembre 2012, l'operatore dovrà pertanto restituire all'utente l'importo di Euro 1.428,50, oltre interessi legali sui singoli importi a decorrere dalle date dei relativi pagamenti.

Per quanto riguarda la domanda di storno delle fatturazioni successive dall'11 settembre 2012 alla cessazione del servizio, peraltro non prodotte dall'istante ma dal solo operatore, la stessa viene accolta limitatamente alla fattura n. 8816363995 del 22 settembre 2012, dalla quale dovrà essere stornato l'importo di Euro 18,75 + iva, quale differenza tra l'addebito per traffico sms nazionale non dovuto di Euro 409,75 e l'importo di Euro 391,00, rimborsato nella medesima fattura. Viene invece rigettata con riferimento alle fatture n. 8820078989 del 21 novembre 2012, n. 7801694260 del 22 gennaio 2013, n. 7805460796 del 23 marzo 2013 e n. 7809229872 del 21 maggio 2013, perché contenenti solo addebiti conformi al profilo ed al contratto prescelto.

2.b.2. Sulla risposta ai reclami

L'istante chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a decorrere dal primo reclamo del 22 agosto 2012.

Sul punto, l'operatore ammette di aver ricevuto un reclamo al servizio clienti il 23 agosto 2012, cui avrebbe dato seguito con un sms informativo e con il riconoscimento di un accredito sulla fattura del 22 settembre 2012. Ammette altresì di aver ricevuto un ulteriore reclamo il 28 agosto e il 4 ottobre 2012, cui avrebbe dato riscontro con lettera del 12 ottobre 2012. Infine, dichiara di aver riscontrato con lettera del 21 marzo 2013 la richiesta di disattivazione ricevuta il 5 febbraio 2013.

L'utente espressamente contesta la ricezione di entrambe le lettere, prive di firma e di prova di notifica.

Si premette che le lettere prodotte dall'operatore sono in effetti inutilizzabili quali elementi probatori, perché contestate e prive di prova in ordine all'invio e alla ricezione.

Si evidenzia inoltre che Wind non ha provato l'invio dell'sms informativo, e che non costituisce risposta al reclamo l'accredito effettuato sulla fattura del 22 settembre 2012, perché non accompagnato da adeguata ed esaustiva spiegazione in ordine ai fatti contestati dall'utente e ai motivi del parziale rimborso disposto.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che, come dichiarato dall'utente, il primo reclamo è stato svolto il 22 agosto 2012, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (30 aprile 2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 206,00.

2.c . Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle

difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra C. V. sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra C. V. in data 30 luglio 2013.

La società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) Euro 206,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia
- b) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] è altresì tenuta a:

- a) rimborsare all'utente l'importo di Euro 1.428,50, oltre interessi legali sui singoli importi a decorrere dalle date dei relativi pagamenti, con riferimento alle fatture di cui in motivazione;
- b) stornare dalla fattura n. 8816363995 del 22 settembre 2012, l'importo di Euro 18,75 + iva per le ragioni di cui in motivazione.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 15 dicembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto