

DELIBERA N° 14/2017

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E WIND TRE XXX (EX XXX) - GU14 N. 100/2016

Estratto del processo verbale della seduta del 16/10/2017, n. 19

L'anno 2017 il giorno 16 del mese di ottobre, alle ore 15 e 30 minuti, presso la sede dell'Assemblea legislativa della Marche, in Piazza Cavour 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, convocato con nota del 13 ottobre 2017, agli atti prot. n. 7955

		Presenti
Cesare Carnaroli	Presidente	X
Domenico Campogiani	Vice Presidente	X
Manuele Maffei	Componente	

Presiede il Presidente Cesare Carnaroli.

Assiste il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Corecom Maria Rosa Zampa ed il segretario del Corecom Marche Angela Ruocco.

Il Presidente, constatato che a norma dell'art. 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'art. 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del punto 8) iscritto all'ordine del giorno che reca "Approvazione della proposta di definizione: XXX / Wind TreXXX (Ex XXX) (relatore Domenico Campogiani)".

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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”;

VISTO l' Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell' Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la “*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, in data 19/06/2013 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l'istanza prot. n. 3235 del 9 giugno 2016, pervenuta in data 7 giugno 2016, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la XXX Spa, attualmente Wind Tre XXX, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 5153 del 16 settembre 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 3 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATO il verbale di udienza del 3 novembre 2016, chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza privata mobile n. 347-191XXXX, lamenta l'illegittima sospensione del traffico voce e dati e successiva disattivazione SIM per il mancato accoglimento della modifica delle modalità di pagamento (da carta di credito ad addebito su conto corrente), la mancata attivazione di un'opzione All-in400, l'attivazione non richiesta del servizio "ti ho cercato" a pagamento. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e

nel corso delle udienze di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 21 giugno 2012 l'istante decideva di aderire ad una Proposta contrattuale di XXX denominata "XXXPower10", portando la sua numerazione mobile +39 347 191XXXX in XXX;
- b. al termine della durata di 30 mesi e, precisamente, in data 5 dicembre 2015, l'istante sottoscriveva sempre con l'operatore XXX nuovo contratto denominato "Scegli20", associato all'acquisto di un cellulare "Samsung Alpha"; tale contratto prevedeva un piano ricaricabile con rate mensili di euro 20,00 (venti/00), per la durata di 30 mesi, con l'attivazione dell'opzione "All-800" comprensivo di traffico voce e dati;
- c. con mezzi vari (contatti telefonici al servizio clienti, comunicazioni tramite area clienti e tramite PEC) l'utente inoltrava richieste per la modifica delle modalità di pagamento (da carta di credito ad addebito su conto corrente) e per modificare l'opzione attiva (da All-in800 a All-in400);
- d. inoltrava, altresì, reclami per l'attivazione di un servizio non richiesto, addebiti ingiustificati, modifiche contrattuali dovute alla fornitura del servizio "Ti ho cercato" a pagamento;
- e. poichè le suddette richieste e i suddetti reclami venivano ignorati da XXX, l'utente sospendeva il pagamento delle rate residue precisando la volontà di provvedere al pagamento di quanto dovuto a condizione che venissero accolte le sue istanze;
- f. seguivano, in data 22 ottobre 2015, la sospensione, da parte dell'operatore, del traffico voce in uscita e del traffico dati, e in data 25 novembre 2015, la disattivazione della SIM;
- g. in data 07.03.2016 si teneva l'udienza di conciliazione innanzi al Corecom Marche che si concludeva con un mancato accordo;
- h. in data 03.11.2016, si teneva udienza di definizione, anch'essa chiusa con un mancato accordo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. un indennizzo pari a euro 5.850,00 (cinquemilaottocentocinquanta/00), calcolato con riferimento alla tabella allegata alla deliberazione n. 73/11/CONS, riferito sia al disservizio della sospensione della linea voce e della linea dati ed alla successiva disattivazione della SIM, sia per l'attivazione di servizi accessori non richiesti, sia per la mancata risposta ai reclami;
- ii. oltre alle spese di procedura ed al riconoscimento del costo aggiuntivo per il passaggio ad altro operatore.

2. La posizione dell'operatore

XXX con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per inammissibilità e/o inprocedibilità della stessa ex art. 14, comma 2, delibera n. 173/07/CONS. Nel merito, chiedeva, nell'ipotesi che l'istanza GU14 fosse dichiarata tempestiva, la remissioni in termini. Di fatto con memoria pervenuta per l'udienza del 3 novembre 2016, chiedeva l'integrale rigetto dell'istanza, anche nel merito, per infondatezza delle doglianze esposte, con compensazione delle spese di procedura.

In particolare, eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta decorrenza del termine trimestrale dalla conclusione del procedimento di conciliazione. Nel caso in esame, l'operatore sostiene che la procedura di conciliazione si era conclusa in data 7

marzo 2016, con un verbale di mancato accordo, mentre la procedura di definizione è stata introdotta con istanza GU14 protocollata in data 9 giugno 2016, come riportato nella comunicazione di avvio del procedimento trasmesso dal Corecom adito.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito.

Va preliminarmente analizzata l'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità sollevata dall'operatore per valutare se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

L'eccezione preliminare sollevata deve ritenersi infondata e, pertanto, rigettata perchè l'istanza GU14 dell'utente XXX è stata acquisita dagli uffici del Corecom per via telematica in data 7 giugno 2016 e protocollata tre giorni dopo cioè il 9 giugno 2016.

Ai sensi dell'art. 14, comma 2, della delibera AGCOM n. 173/07/CONS *"Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le medesime parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria"*.

Tale disposizione va letta nel combinato disposto con gli artt. 155 c.p.c., comma 2, in forza del quale *" Per il computo dei termini a mesi e ad anni, si osserva il calendario comune"* e l'art. 2963 c.c., comma 4, ai sensi del quale *"La prescrizione a mesi si verifica nel mese di scadenza e nel giorno di questo corrispondenti al giorno del mese iniziale"*.

Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il termine trimestrale di decadenza per proporre l'istanza di definizione dopo la conciliazione, non solo viene calcolato a mesi, ma il calcolo deve essere effettuato dalla data dell'udienza di conciliazione o dalla data della comunicazione di mancata adesione dell'altra parte alla procedura conciliativa, fino alla data di spedizione o di deposito a mano dell'istanza di definizione.

Pertanto, alcuna violazione dell'articolo 14, comma 3, delibera 173/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 7, comma 3, della citata fonte normativa risulta essere stata commessa nel caso *de quo*.

Parimenti non può essere accolta la richiesta di remissione in termini e, pertanto, deve considerarsi irricevibile, ai sensi dell'art. 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, la memoria prodotta dal gestore per l'udienza del 3 novembre 2016, in quanto tardiva rispetto al termine assegnato con l'avvio del procedimento (19.10.2016), nè può essere considerata come "replica", in quanto anch'essa tardiva rispetto al termine assegnato, decorrente dal ricevimento della memoria dell'utente (30.10.2016), ed in quanto riferita esplicitamente ad eccezioni circa il merito delle richieste e non a contenuti offerti in replica alla memoria dell'utente. Tuttavia, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed, in quanto tale, merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (cfr. Del. Agcom n. 157/11/CIR).

B) Nel merito.

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

L'utente lamenta che i disservizi perpetrati dall'operatore a suo carico cioè la mancata conversione delle modalità di pagamento da carta di credito ad addebito su conto corrente e l'impossibilità di

sostituire l'opzione All-in800 con quella All-in400, con conseguente sospensione della linea voce e dati nonché con successiva disattivazione della SIM, siano direttamente imputabili all'operatore e che, pertanto, questi debba corrispondere all'utente un indennizzo conseguente a tale inadempimento contrattuale.

In particolare, l'utente sostiene e dimostra di aver richiesto in più occasioni (contatti telefonici, comunicazioni tramite area clienti, tramite PEC) la modifica delle modalità di pagamento da carta di credito ad addebito su conto corrente a norma dell'art. 15, comma 15.1 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore XXX, ma che l'operatore non l'ha mai accordata.

Lo stesso, inoltre, si duole che dopo aver scientemente sospeso il pagamento delle rate legate all'offerta da lui prescelta "Scegli 20 Vendita a Rate", l'operatore procedeva dapprima a sospendere e poi a disattivare la propria SIM.

Sottolineava più volte, anche nel corso dell'udienza di definizione, che il mancato pagamento era da considerarsi conseguenza di un comportamento negligente ed ostruzionistico dell'operatore che forte della posizione dominante, contrariamente a quanto stabilito dalle condizioni contrattuali, si contrapponeva alla richiesta di modifica del mezzo di pagamento, richiesta che l'utente inoltrava più volte con insistenza, sottolineando la sua volontà a saldare quanto dovuto per mantenere attivo il contratto in essere.

Al riguardo l'art. 15.1 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore XXX prevede che *"Il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da "XXX" (sia addebito su Conto Corrente sia Carta di Credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando quanto previsto dal successivo 15.3, a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto"*.

Se è vero che l'art. 15.1 delle Condizioni generali citate, nell'ambito delle possibilità offerte da "XXX", prevede sia l'addebito su Conto Corrente che il pagamento tramite Carta di Credito è anche vero che il medesimo articolo rimanda espressamente a quanto previsto negli specifici piani tariffari che nel caso in esame prevedono esclusivamente l'addebito su carta di credito.

Infatti, dalla documentazione agli atti, acquisita in sede istruttoria, risulta che l'offerta prescelta dall'utente XXX *"Scegli 20 Vendita a Rate"* prevedeva, unicamente, quale valida modalità di pagamento, l'addebito su carta di credito. Ciò è esplicitamente indicato nel prospetto informativo il quale è chiaro nel rappresentare che : *"l'offerta prevede l'addebito complessivo su carta di credito di 20 euro al mese, a seconda dell'offerta sottoscritta e la conseguente erogazione automatica di euro 20 di credito (non sono accettate Carte Prepagate, carte estere e Carte Electron). Anche la brochure informativa del periodo indicava che: "l'offerta prevede, rispettivamente, l'addebito complessivo su Carta di Credito (e l'addebito SDD su Conto Corrente solo per la promozione Scegli 10 e Scegli 15) di 10, 15, 20 o 30 euro (cfr. Pag. 22 brochure informativa). Peraltro, di tale circostanza il Sig. XXX era a conoscenza in quanto, già in data 21 giugno 2012, data di attivazione dell'utenza mobile +39 347 191XXXX, la numerazione era associata alla formula dello "Scegli 30 Vendita a Rate" che prevedeva anch'essa quale modalità di pagamento, unicamente, l'addebito su carta di credito.*

Infine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5.1 del Regolamento di servizi Scegli Ricaricabile vendita a rate *"Il Cliente si impegna nei confronti di "XXX" al pagamento dell'importo complessivo addebitato, pari alla somma degli importi mensili addebitati per l'acquisto a rate del terminale e del traffico mensile acquistato e addebitato incluso nel Servizio, tramite il metodo di pagamento indicato nel modulo ricaricabile sottoscritto"*.

Si osserva, inoltre, che l'utente XXX, contrariamente a quanto affermato, è stato informato dell'impossibilità di modificare le modalità di pagamento tramite comunicazione del 31 agosto 2015, inviata in riscontro al reclamo del cliente del 30 agosto 2015.

Ne deriva che la decisione dell'utente di sospendere i pagamenti per il rifiuto della XXX di accordare una diversa modalità di pagamento risulta illegittima e non giuridicamente fondata.

A fronte del mancato pagamento e ritardato pagamento, la XXX ha del tutto correttamente provveduto dapprima alla sospensione dell'utenza e successivamente, alla risoluzione del contratto, come peraltro rilevato con memoria difensiva depositata nell'ambito della procedura GU5 introdotta dal XXX in fase di conciliazione. Già in sede di procedura GU5, il Gestore, infatti, rilevava che: "la disattivazione della numerazione in oggetto, preceduta da raccomandata ad hoc, è stata legittimamente posta in essere da XXX per inadempienza contrattuale ex art. 20.2 delle Condizioni Generali di Contratto, in conseguenza del grave ritardo e dei mancati pagamenti da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per il contratto "Scegli 20 Vendita a Rate" sottoscritto in data 10.12.2014 ed associato alla medesima utenza.

Ciò posto, diversamente da quanto asserito dall'utente, lo stesso era stato preventivamente informato dal Gestore, dapprima con raccomandata a/r del 30.06.2016 e nuovamente tramite pec del 3.11.2016, che il mancato pagamento dell'insoluto ed il subentro di nuovi stati di insolvenza avrebbero determinato la risoluzione del contratto come in effetti è avvenuto. Tuttavia, i tentativi della compagnia sono rimasti inevasi ed il contratto veniva risolto in data 25.11.2015, mentre l'istante in data 30.11.2015 provvedeva a migrare la numerazione presso diverso gestore telefonico.

Ai sensi dell'art. 1460 c.c , *"nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria..."*.

In virtù di quanto fino ad ora esposto il soggetto inadempiente alle Condizioni Generali di contratto è esclusivamente l'utente e nessuna responsabilità può addebitarsi al Gestore XXX (cfr. Cass. Civ., Sez. III, 7 marzo 1994 n. 2204).

Ne consegue che deve essere rigettata la domanda dell'istante volta alla corresponsione degli indennizzi per la sospensione della linea voce e della linea dati ed alla successiva disattivazione della SIM.

L'istante oltre alla modifica delle modalità di pagamento (da carta di credito ad addebito su conto corrente) chiedeva anche la modifica dell'opzione attiva (da All-in800 a All-in400) e, pertanto, in conseguenza della ignorata richiesta richiede un indennizzo corrispondente alla spesa aggiuntiva sostenuta per il mantenimento dell'offerta originariamente scelta.

Nonostante controparte avanzi formale domanda di indennizzo appare evidente come nessuna fattispecie indennizzatoria sia prevista per la fattispecie in esame dalla delibera 73/11/CONS, che prevede l'indennizzo solo per la ritardata attivazione di un "servizio principale od accessorio" ma non di "un'opzione". Inoltre, quello che l'istante chiede, altro non è che un risarcimento dei danni patrimoniali subiti (per aver sostenuto dei costi maggiori rispetto a quelli che avrebbe sostenuto modificando l'opzione) come tali inammissibili in questa sede Corecom.

La parte istante lamenta, altresì, l'attivazione e l'addebito di somme per il servizio "Ti ho cercato", in quanto tale servizio veniva fornito gratuitamente al momento della stipula del contratto. Pertanto, il ricorrente sostiene che vi è stata una modifica delle condizioni contrattuali, come previsto dall'art. 22 comma 2, delle Condizioni Generali di contratto, tale da giustificare un valido motivo per la risoluzione contrattuale e per richiedere il rimborso delle somme pagate oltre ad un indennizzo.

Anche tale richiesta deve ritenersi infondata e, pertanto, rigettata.

Diversamente da quanto sostenuto dall'utente il servizio "Ti ho cercato" è un servizio accessorio non compreso nell'offerta base del piano tariffario sottoscritto dal cliente. Infatti, tramite tale servizio accessorio l'utente, che sia impegnato in altra conversazione o che abbia il proprio cellulare spento, ovvero, non raggiungibile o non abbia la possibilità di rispondere, può ricevere un

SMS che lo informa delle chiamate, destinate alla propria utenza, che non ha ricevuto.

Si evidenzia che tale tipo di servizio accessorio, può essere disattivato, gratuitamente e in qualsiasi momento, dall'utente al fine di non subire addebiti non voluti.

Nel caso di specie l'operatore XXX ha precisato che il servizio "Ti ho cercato" è stato reso gratuitamente sino a luglio 2015 e solo successivamente è stato previsto l'addebito di un corrispettivo per poter usufruire dello stesso (90 cent/mese), da addebitarsi solo al momento della ricezione del primo SMS di notifica a copertura dell'utilizzo del servizio fino alla fine del mese solare. Lo stesso operatore ha precisato che prima che il servizio divenisse a pagamento, ha inviato una comunicazione al Signor XXX, informandolo prontamente della variazione relativa al nuovo costo, sia della possibilità di disattivare gratis e in qualunque momento il servizio "Ti ho cercato", sia del rinnovo del servizio accessorio, in mancanza della richiesta di disattivazione. A tal fine ha prodotto agli atti la comunicazione inviata dando prova della corretta informazione inviata al Cliente.

E' di tutta evidenza, quindi, che l'istante è stato posto in condizione di sapere che il servizio sarebbe divenuto a pagamento e che è stato messo nelle condizioni di poter disattivare il servizio in questione.

Il ricorrente lamenta altresì l'addebito del servizio a pagamento denominato "ContNastic", con conseguente richiesta di indennizzo per la relativa attivazione.

Anche la domanda *ex adverso* formulata, diretta ad ottenere il riconoscimento di un indennizzo, deve essere rigettata.

Sul punto è intervenuta l'Agcom con recenti decisioni (determina n. 49/15/DIT, n. 75/15/DIT, n. 100/15/DIT e n. 101/15/DIT) tramite le quali ha inteso stabilire che la richiesta di indennizzo non può essere accolta in quanto la fattispecie esula dall'ambito oggettivo della delibera n. 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizi non richiesti 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'utente reclamante.

L'Agcom, con le succitate determinate ha inteso, quindi, stabilire che la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 8, Allegato A, delibera 73/11/CONS.

Al riguardo, inoltre, si evidenzia che tali servizi sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte utente sia da "PortaleXXX", sia da siti internet mobili (m-site) esterni. Trattasi cioè di attivazioni volontarie e consapevoli che prevedono molteplici passaggi standard, previsti proprio allo scopo di evitare adesioni causali (Corecom Toscana n. 44/2013; Corecom Liguria n. 25/2014). Viene da sé, pertanto, che l'istante – quand'anche il servizio fosse stato attivato senza espresso consenso – è posto in condizione di sapere dell'avvenuta attivazione del servizio contestato grazie agli SMS settimanali. Ne consegue che l'utente che non intervenga tempestivamente nella disattivazione, in autonomia o tramite richiesta al Servizio Clienti, non può dolersi dei successivi addebiti.

Si ritiene di dover accogliere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami poichè come emerge dalle allegazioni depositate sia dall'istante sia dall'operatore, quest'ultimo non ha offerto una risposta esaustiva e completa a tutte le segnalazioni inoltrate da controparte. Di fatto gli argomenti sottoposti con i vari reclami, seppur numerosi, sono stati ripetitivi e non hanno ricevuto tutti una adeguata risposta entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi. Pertanto, a norma dell'art. 11 delibera Agcom 73/11/CONS, è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00).

L'istante a fronte di quanto lamentato chiede la corresponsione di un indennizzo complessivo di 5.850,00 (cienquemilaottococinquanta/00) di cui 228,00 (duecentoventotto/00) per i costi

sostenuti presso altro operatore dalla data della disattivazione dell'utenza, presso l'operatore XXX, fino alla scadenza naturale del contratto.

Nonostante controparte avanzi formale domanda di indennizzo appare evidente come nessuna fattispecie indennizzatoria sia prevista per la fattispecie in esame dalla delibera 73/11/CONS.

Quello che l'istante chiede, altro non è che un risarcimento dei danni patrimoniali subiti (per aver sostenuto dei costi relativi alla sottoscrizione di nuovo abbonamento) come tali inammissibili in questa sede Corecom e di competenza del Giudice Ordinario.

Infine, nel caso in esame, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del grado di partecipazione di entrambe, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dal Sig. XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

DELIBERA

1) l'accoglimento parziale dell'istanza prot. n. 3235 avanzata in data 9 giugno 2016, dal Sig. XXX nei confronti della Società Wind TreXXX (Ex XXX), per le motivazioni espresse in premessa.

2) La Società Wind Tre XXX (Ex XXX) è, pertanto, tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami ;
- b) euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

3) La Società Wind TreXXX (Ex XXX) è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 16 ottobre 2017

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n.9 pagine

Il segretario
Angela Ruocco