



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 71 DEL 22-03-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxx Marino c/Wind Tre xxx (ex H3G) - utenza n. xxxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale

per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche, ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *" al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTE le istanze, acquisite ai prott. n. 25149 e n. 25153 del 9 giugno 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con le Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTE le note prott. n. 25727 e n. 25728 del 14 giugno 2017, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTE le memorie difensive e gli allegati prodotti, a mezzo e-mail, dalle Società resistenti, nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell' 8 febbraio 2018;

RITENUTO di dover accogliere la richiesta avanzata dalle parti in sede di udienza di discussione, e disporre la riunione dei procedimenti suddetti, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del Regolamento, in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che:

1. nel luglio 2016 l'utente, titolare di un contratto di telefonia mobile con la società resistente, si avvede di costi addebitati nelle fatture per servizi mai richiesti ed attivati;

2. nonostante il pagamento parziale delle suddette fatture, il reclamo per tali addebiti illegittimi e la richiesta di blocco dei servizi a pagamento effettuata presso un centro di assistenza, il gestore in data 27 novembre 2016 sospende i servizi in uscita e l'11 dicembre 2016 anche in entrata;
3. l'utente poiché la linea oltre che disattiva, risultava inesistente, inoltra richiesta ex art. 5 del regolamento presso questo Co.re.com. di riattivazione dei servizi, e in tale sede apprendeva che il proprio piano tariffario era stato arbitrariamente disattivato dall'operatore, il quale comunicava all'utente che al fine di riavere la propria numerazione avrebbe dovuto attivare una nuova scheda ricaricabile;
4. successivamente, nonostante la disattivazione della linea, l'utente ha ricevuto tre fatture con ulteriori addebiti di costi non dovuti, in particolare la fattura n. 1748025XXX contenente costi per servizi a pagamento non richiesti per i quali era stato in precedenza richiesto il blocco e rimborso canoni anticipati, la fattura n. 1732080XXX contenente costi per recesso anticipato e la fattura n. 1749019XXX con i costi per le ultime due rate del terminale;
5. gli importi relativi a tali fatture sono stati prelevati dal c/c dell'utente nonostante quest'ultimo avesse revocato il RID bancario;
6. l'operatore, addebitando somme non dovute, disattivando il piano tariffario senza alcun preavviso e fornendo all'utente una sim ricaricabile per poter riavere la numerazione, ha violato con il proprio comportamento il principio di buona fede e correttezza oltre a contravvenire ai propri obblighi informativi avendo fornito all'utente informazioni fuorvianti e non corrispondenti al vero.

Le contestazioni mosse dal ricorrente sono state oggetto di due distinte istanze di conciliazione, per le quali è stato esperito infruttuosamente il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 23 marzo 2017 e in data 8 maggio 2017.

In pendenza della procedura conciliativa, precisamente l'1 marzo 2017, prot. n. 9613, il ricorrente ha presentato presso questo Co.Re.Com. l'istanza per provvedimento temporaneo, ex art. 5 del Regolamento, in cui ha chiesto l'immediata riattivazione dei servizi. L'operatore il 3 marzo 2017, a mezzo e-mail, ha comunicato di aver provveduto al recupero della numerazione attraverso l'attivazione di una nuova SIM e di impegnarsi ad erogare, in favore dell'utente, la somma complessiva di € 80,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza subita dall'utente che sarebbe stata posta in compensazione sull'insoluto esistente a carico dello stesso.

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto:

- a) l'indennizzo per servizi a pagamento mai richiesti;
- b) l'indennizzo per disattivazione dei servizi in uscita dal 27 novembre 2016 all'11 dicembre 2016;
- c) l'indennizzo per disattivazione totale dell'utenza dal 12 dicembre 2016 all'1 marzo 2017;
- d) indennizzo per mancata risposta ai reclami e per inadempimento degli oneri informativi.
- e) lo storno e la ripetizione delle somme addebitate nelle fatture emesse in data 8 febbraio 2017;
- f) l'indennizzo per aver emesso fatture nonostante la disattivazione dell'utenza, senza preavviso in costanza di reclamo e per aver prelevato dal c/c dell'utente i pagamenti;
- g) l'indennizzo per la disattivazione del piano tariffario.

Relativamente, alle istanze del 9 giugno 2017, prot. n. 25149 e n. 25153, l'operatore, rispettivamente in data 14 luglio 2017 e in data 18 luglio 2017, quindi, nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire le proprie memorie difensive, con documentazione in allegato, chiedendo il rigetto delle istanze per inammissibilità e infondatezza delle richieste. Preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità ai sensi

dell'art. 2 comma 1 All. A alla Delibera 73/11/CONS delle richieste in merito agli indennizzi per mancata risposta al reclamo, per sospensione e disattivazione utenza e addebito dei servizi atteso che l'operatore si è impegnato nell'ambito della procedura d'urgenza ex art. 5 del Regolamento ad emettere nota di credito di € 80,00 a titolo di indennizzo per sospensione/disattivazione dell'utenza, compensata sull'insoluto presente a quella data. Il gestore inoltre si è impegnato, nell'ambito della procedura conciliativa relativa all'istanza Prot.n. 25149, a corrispondere l'importo di € 300,00 di cui € 60,00 a titolo di indennizzo così come previsto dall'art. 24 della Carta Servizi, successivamente erogato con assegno inviato all'istante, nonché a stornare l'insoluto presente in quel momento con nota di credito n. 1790034XXX che è stata utilizzata in compensazione su alcune fatture non saldate; e pertanto, essendo già stato corrisposto in favore dell'utente un congruo indennizzo per i disservizi lamentati prima dell'instaurazione della presente procedura di definizione, questa deve essere dichiarata improcedibile ai sensi dell'art. 2 comma 1 All. A alla Delibera 73/11/CONS.

In merito agli addebiti contestati per servizi a sovrapprezzo, l'operatore ha evidenziato che le voci di traffico per servizi a pagamento vengono indicate in fattura sotto la voce "Pagine Portale 3" e "Contenuti Portale 3". Tali servizi, allo stato attuale disattivati, vengono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili, la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente sia da "Portale 3", sia da siti internet mobili esterni (m-site). L'operatore afferma che *"il contenuto è erogato dal partner (provider) con cui Wind Tre ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori i quali effettuano controlli molto stringenti da una specifica piattaforma (HUB) che controlla sui servizi wap billing (Contenuti Portale 3), le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione. La piattaforma tecnologica di "3"(HUB) verifica che il cliente abbia cliccato sul tasto di conferma/acquisto compreso nella landing page (ossia, pagina di attivazione) del partner provider autorizzando la positiva conclusione della fase di attivazione e il susseguente addebito, solo se tale azione viene compiuta da parte dell'utente. Contestualmente alla fase di attivazione, il partner provider provvede ad inviare il c.d. "Welcome Message" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato."* Il cliente inoltre, secondo gli accordi conclusi dal gestore con i partner provider, riceve ogni settimana un sms con lo stato di attivazione del servizio, le modalità di disattivazione e di fruizione dei contenuti acquistati. La società resistente evidenzia dunque come il metodo di attivazione dei servizi contestati dall'utente è stato predisposto sia per rispettare le norme vigenti, sia per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali" e pertanto sottolinea l'attivazione volontaria e consapevole di tali servizi da parte dell'istante non essendo intervenuto per richiederne la disattivazione. Il gestore in ogni caso evidenzia che l'indennizzo per servizi non richiesti non può trovare accoglimento, in quanto la fattispecie esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 8 della Delibera 73/11 non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto ma di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. In merito alle fatture dell'8 febbraio 2017 contestate dall'utente, l'operatore rivendica la legittimità delle stesse atteso che l'emissione delle suddette fatture è stata generata dall'interruzione anticipata del contratto, trattandosi di somme dovute per recesso anticipato e rate residue, nonché di restituzione dei canoni anticipati dall'utente compensati sui costi dovuti da quest'ultimo per traffico effettuato.

In data 21 luglio 2017 e in data 17 luglio l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente, insistendo nelle proprie richieste ed evidenziando altresì che il gestore, nonostante le richieste inoltrate in tal senso, non ha mai fornito il dettaglio del traffico e di aver ricevuto tramite

assegno la somma di € 300,00, non accettata, in quanto ritenuta insufficiente a coprire i disagi subiti (tuttavia il suddetto assegno secondo quanto dalla stessa affermato è rimasto nella sua disponibilità).

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l' 8 febbraio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In via preliminare occorre evidenziare che la domanda di indennizzo per inadempimento degli obblighi informativi è inammissibile per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

E' altresì inammissibile la richiesta di indennizzo per indebita fatturazione, in quanto non rientra tra le ipotesi di indennizzo di cui al Regolamento. Tale fattispecie infatti ai sensi dell'art. 8 della Delibera 73/11 trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

In relazione alla richiesta di indennizzo per servizi non richiesti occorre evidenziare come l'operatore abbia violato le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazione di servizi a pagamento non richiesti. Sul punto si osserva che l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che : " Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore". Ancora, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che: " gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto". Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità della società resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di servizi a pagamento non richiesti con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio causato ed allo storno (o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere già stato effettuato) di quantogli addebitato a tale titolo. La società resistente, nel caso di specie, non ha provato l'adesione all'attivazione dei servizi contestati dall'utente e ne consegue quindi l'illegittimità di tutte le somme addebitate allo stesso. Invero, nonostante la responsabilità dell'operatore, nessun rimborso è dovuto in relazione agli addebiti lamentati dall'utente in quanto le fatture contestate, allegata all'istanza, in cui sono stati inseriti i costi illegittimamente imputati all'istante in relazione a servizi a pagamento mai richiesti, sono state saldate dallo stesso in "autotutela", con la detrazione delle somme ritenute non dovute, secondo quanto risulta dagli atti e secondo quanto riferito dall'utente. Parimenti non ha diritto ad alcuno storno delle fatture giacché, secondo quanto emerge dalla memoria difensiva della società resistente e dalla documentazione da questa allegata, nell'ambito della procedura conciliativa, il gestore ha emesso la nota di credito n. 1790034XXX a storno di tutto l'insoluto esistente in quel momento.

In merito alla richiesta di indennizzo da parte del ricorrente per l'attivazione di servizi non richiesti la stessa non può essere accolta in quanto ha ad oggetto servizi digitali. Secondo quanto evidenziato di recente dall'Autorità nella Delibera 29/17/CIR " si tratta : a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica

ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di 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) di 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."

In merito invece alle fatture emesse successivamente alla disattivazione dell'utenza, contestate dall'utente, occorre rilevare che quest'ultimo ha diritto al rimborso delle fatture n. 1749019XXX e n. 1732080XXX dell'8 febbraio 2017, in quanto contenenti somme non dovute, già prelevate dal conto dell'utente. La prima fattura infatti imputa all'utente i costi per il recesso anticipato, attuato dalla società resistente arbitrariamente e senza alcuna richiesta in tal senso dell'istante, mentre la seconda contiene il rimborso dei canoni anticipati dovuto all'utente in seguito al recesso, che però è andato a compensare la somma addebitata all'utente a titolo di costi per servizi a pagamento non richiesti, non dovuta come sopra motivato. Per la qualcosa l'utente ha diritto al rimborso della somma di € 75,38 relativa alla fattura n. 1749019XXX e la somma di € 46,00 relativa alla fattura n. 1732080XXX. L'utente non ha invece diritto al rimborso della fattura n. 1748025XXX in quanto contiene le somme dovute per le rate residue del terminale, acquistato dall'utente non ancora corrisposte, legittimamente addebitate all'istante in virtù delle norme contrattuali.

L'istante lamenta altresì un'illegittima sospensione del servizio per asserita morosità. In riferimento ai periodi di sospensione si ritiene che, secondo quanto sostenuto dall'operatore nell'ambito del procedimento avviato su istanza dell'utente dinanzi l'istituto Corecom ai sensi dell'art. 5 del Regolamento e non contestato dall'utente nelle proprie memorie, la prima sospensione è avvenuta il 12 dicembre 2016 sino al 31 dicembre 2016, mentre la seconda è avvenuta dall'1 gennaio sino al 12 gennaio 2017, data in cui è stata disattivata totalmente la SIM. In entrambi i casi l'operatore ha sospeso il servizio a causa del mancato pagamento di alcune fatture nonostante il pagamento parziale in autotutela delle stesse, in violazione dell'art. 5 comma 2 della Delibera 173/07/CSP e non è stato provato l'invio di qualsivoglia preavviso circa l'intenzione di procedere alle suddette sospensioni, le quali, pertanto, devono ritenersi illegittime. In merito alla liquidazione del relativo indennizzo dalla documentazione in atti emerge che la società resistente ha già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio, riconoscendogli un indennizzo contrattuale secondo i parametri di cui all'art. 24 della Carta servizi, nell'ambito della procedura d'urgenza ex art. 5 del Regolamento di € 80,00 erogato in base alla Carta dei Servizi, per cui è stata emessa la nota di credito n. 1790023XXX, che l'operatore ha depositato in atti. Sotto questo profilo, a mente dell'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi e dell'art. 11.6.2 delle Linee Guida, devono disapplicarsi le disposizioni del Regolamento indennizzi adottato dall'Autorità "nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Secondo un costante orientamento le norme sopra richiamate non consentono di disporre nei confronti dell'operatore un ulteriore indennizzo per la fattispecie *de qua*, come richiesto dall'istante, ai sensi del Regolamento indennizzi, ancorché quest'ultimo preveda indennizzi di importo maggiore rispetto a quelli contrattualmente previsti (Cfr. Delibera n.122/16 Corecom Emilia Romagna). La previsione normativa di cui all'art. 2 dell'All. A alla Delibera 73/11/CONS è stata introdotta, secondo quanto specificato nella suddetta delibera, proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento. Analogamente si farà riferimento agli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora gli importi unitari risultino superiori rispetto a quelli (minimi) fissati dal Regolamento. Nel caso di specie l'indennizzo erogato secondo i parametri

contrattuali, applicabili in virtù della norma evidenziata sebbene di importo inferiore a quelli del Regolamento, secondo quanto affermato dall'operatore è andato a compensare la fattura n. 1638817XXX che l'utente ha pagato solo parzialmente in quanto contenente costi per servizi a pagamento non dovuti così come già motivato, sicché la somma di € 80,00 deve essere rimborsata.

In merito alla richiesta di indennizzo per la disattivazione dell'utenza nel periodo intercorrente tra il 12 gennaio 2017 (data in cui è avvenuta la disattivazione della Sim secondo quanto risulta dalla scheda sullo stato allegata) e il 10 marzo 2017 (data in cui è stata acquistata dall'utente una nuova sim al fine di riottenere la propria numerazione) occorre evidenziare come la stessa sia avvenuta *ex abrupto* ad opera del gestore, del tutto immotivatamente e senza alcun preavviso. Invero la società resistente non era legittimata a disattivare l'utenza, non avendo provato l'esistenza di una richiesta dell'utente in tal senso ovvero la sussistenza di eventuali impedimenti tecnici. Ciò in quanto, conformemente all'orientamento più volte espresso da quest'Autorità, in mancanza di qualsiasi elemento probatorio, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare nelle dovute forme la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero la sussistenza di eventuali problematiche tecniche, la disattivazione della linea telefonica va considerata arbitraria ed imputata esclusivamente al gestore medesimo. A ciò si aggiunga che a fronte del reclamo inoltrato dall'utente in data 27 ottobre 2017 non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'utente in violazione di quanto disposto dall'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, nonché del successivo articolo 11, comma 2. Nonostante l'accertamento della responsabilità della società resistente, l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo in relazione alla disattivazione dell'utenza e alla mancata risposta al reclamo, poiché l'operatore ha già proceduto alla liquidazione dei relativi indennizzi, atteso che nell'ambito della procedura conciliativa la società si è impegnata a corrispondere l'importo di € 300,00, di cui € 60,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami previsto dall'art. 24 della carta Servizi, non accettato dall'utente ma successivamente erogatogli tramite assegno inviato in data 12 maggio 2017. In base a tali premesse le richieste sul punto devono ritenersi improcedibili ai sensi dell'art. 2 All. A Delibera 173/07/CONS secondo quanto precedentemente motivato.

Si rigettano le ulteriori richieste.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale delle istanze presentate dalla Sig.ra **Marino S.** nei confronti della società Wind Tre (ex H3G) per come di seguito riportato:

1. La società Wind Tre (ex H3G) è tenuta a rimborsare all'utente la somma di € 75,38 (settantacinque/38) relativa alla fattura n. 1749019XXX e la somma di € 46,00 (quarantasei/00) relativa alla fattura n. 1732080XXX, nonché a rimborsare la somma di € 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza e a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;

2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 21 marzo 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Aw. Daniela Biancolini

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to Aw. Rosario Carnevale