
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

ATTI 1.21.1 – 2013/4789/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 30 del 22 luglio 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	Assente giustificato
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Rettifica della deliberazione 12 giugno 2015, n. 26 “Definizione della controversia Cavarsaschi XXX/BT Italia S.p.A.”.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 delle Assemblies legislative delle Regioni 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 4 ottobre 2013, con cui il sig. Cavarsaschi XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 7 ottobre 2013 e del 21 novembre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del

Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 16 dicembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 16 dicembre 2013;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

VISTA la deliberazione 12 giugno 2015, n. 26 "Definizione della controversia Cavarsaschi XXX/BT Italia S.p.A.";

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 4 ottobre 2013, l'avv. XXX Cavarsaschi ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a. ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia mobile, fissa e internet.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Dopo essere stato contattato da un incaricato della società BT (sig. XXX Alfano), l'avv. Cavarsaschi in data 20/12/2010 stipulava contratto BT M Smart Canone Zero Suite-Vip 20 mb Power-Broadband medium Suit (cod. Offerta: ITGABI-S-20165_ITGABI-S-020166_ITGABI-S-020167) per la fornitura di servizi di telefonia fissa presso il proprio studio legale sito in via Dante, 12 – XXX e di servizi di telefonia mobile sulle utenze n. XXX e XXX;
- Nel 2011, l'istante riceveva 4 fatture (n. A2011 – 400249 di € 559,84; n. A2011 – 400250 di € 400,71; n. A2011 – 400251 di € 1309,47; n. A2011 – 400252 di € 896,16, per un importo totale di € 3166,17), tutte emesse nel giugno dello stesso anno, che contenevano addebiti relativi ad un "anomalo e non effettivo utilizzo del servizio telefonico", con particolare riferimento al traffico internet;
- Tali fatture venivano prontamente contestate nel mese di giugno 2011;
- BT non forniva alcun chiarimento circa la correttezza degli addebiti e in data 30/12/2011, nonostante la sospensione del pagamento tramite RID, addebitava sul conto corrente dell'avv. Cavarsaschi la somma di € 3.166,17;
- In data 12/01/2012 l'istante inviava fax a BT con richiesta informazioni e sollecitava l'immediata restituzione dell'importo indebitamente prelevato;

- Con e-mail del 2/04/2012 il servizio clienti BT riconosceva di avere indebitamente incassato tale somma e ne prometteva un pronto rimborso. Tuttavia, a tale riconoscimento e promessa non seguiva il riaccredito della somma addebitata;
- Tra novembre 2011 e febbraio 2012 l'istante risolveva il contratto con BT, trasferendo tutte le utenze ad altro gestore. Ciò nonostante, e pur non fornendo più alcun servizio, BT proseguiva ad emettere le seguenti fatture: A2012/119178 del 13/02/2012 di € 145,28; A2012/182573 del 13/03/2012 di € 105,28; A2012/244447 del 13/04/2012 di € 113,75; A2012/307430 del 13/05/2012 di € 246,85; A2012/369375 del 13/06/2012 di € 113,75; A2012/431292 del 13/07/2012 di € 113,75; A2012/492942 del 13/08/2012 di € 113,75; A2012/552983 del 13/09/2012 di € 113,75; A2012/604544 del 13/10/2012 di € 11,11; A2012/663588 del 13/11/2012 di € 24,81; A2012/725694 del 13/02/2012 di € 24,81;
- Tali fatture sono state puntualmente contestate. Ma nonostante i reclami e le segnalazioni BT si limitava a comunicare l'apertura di reclamo, senza fornire alcuno dei chiarimenti richiesti;
- L'istante, nella memoria di replica ritualmente depositata, precisa che con fattura A2011-803852 (del 13/12/2011) BT ha addebitato all'utente l'importo di € 920,00 con causale "contributo per recesso terminale fascia D", a conferma dell'avvenuta cessazione del contratto; tale importo, tuttavia, risulta superiore a quanto pattuito, e deriva da una modifica contrattuale, applicata a partire dal 1° aprile 2011 ma comunicata all'istante tardivamente, ossia con le fatture n. A2011-400249, A2011-400250, A2011-400251 e A2011-400252, emesse tutte contemporaneamente in data 13/06/2011;
- L'avv. Cavarsaschi precisa, infine, che la disdetta dal contratto stipulato con BT ha riguardato tutti i servizi dallo stesso contemplati, dunque anche il servizio BT Mobile Dati;

In base a quanto premesso, l'istante richiede che il Corecom:

- condanni BT Italia al rimborso della somma di € 3.166,77 indebitamente prelevata;
- accerti l'avvenuta risoluzione del contratto stipulato tra l'Avv. Cavarsaschi, dichiarando che nulla è dovuto per le fatture emesse successivamente alla risoluzione;
- condanni BT al pagamento di € 1.000,00 (o altra maggiore o minor somma che il Corecom vorrà stabilire), a titolo di indennizzo per i disagi subiti dall'utente (tra cui la mancata risposta ai reclami), nonché e di € 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, BT ha inviato propria memoria con cui comunicava quanto segue:

- *“Relativamente al servizio di rete fissa con mail strutturata del 9/03/2012 veniva notificato il passaggio delle utenze n. XXX, XXX e XXX verso altro gestore. In data 29/03/2012 è stata inserita a sistema l'offerta di cessazione per migrazione olo ITGABI-S-020165/2, il cui delivery è stato completato in data 21/09/2012”.*
- *“A fronte dei reclami del 25/06/2012 e 9/07/2012 l'operatore ha aperto ticket nr. 1-2024332611 di sollecito cessazione”.*

- *“Una volta completata la disattivazione del servizio, ha predisposto l’emissione di una nota di credito di importo pari ad € 560,22+IVA a storno delle competenze successive alla migrazione. La nota di credito non è stata ancora emessa”.*
- *“Invece non risulta pervenuta nessuna disdetta relativa ai servizi BT Mobile Voce e Dati”.*
- *“Il servizio BT Mobile Voce è stato cessato in data 29/11/2011 in seguito a MNP OUT delle Sim XXX e XXX”.*
- *“Il servizio BT Mobile Dati è ancora attivo sulla Sim XXX (cessato dopo la conciliazione)”*
- *“Non risultano a sistema reclami relativi al traffico dati fatturato”.*
- *“Risulta che l’istante abbia un insoluto pari a € 2.351,00 Iva inclusa”.*
- *“Per riepilogare è necessario procedere allo storno dei canoni e dei contributi vip con competenza successiva alla migrazione delle utenze (dal 01/03/2012 in poi) per un imponibile di € 590,32; inoltre è necessario procedere allo storno del traffico internet a volume (ap condiviso) oltre soglia per un imponibile di € 1.231,08. La nota di credito ammonterebbe ad € 1.821,40”.*

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del *Regolamento*.

Nel merito, alla luce dell’istruttoria condotta, le domande formulate dalla parte istante possono essere accolte nella misura che verrà di seguito precisata e per i motivi qui di seguito esposti.

Con riferimento alla contestazione relativa all’indebito prelievo di somme esposte nelle fatture n. A2011 – 400249 di € 559,84; n. A2011 – 400250 di € 400,71; n. A2011 – 400251 di € 1309,47; n. A2011 – 400252 di € 896,16, va rilevato che è presente agli atti lettera del 12 gennaio 2012 (inviata via fax al n. XXX) con cui l’avv. Cavarsaschi ribadiva la contestazione degli addebiti già effettuata, secondo la sua ricostruzione, nel giugno 2011 (ossia al momento della ricezione *contestuale* delle 4 fatture). A tale segnalazione, il 2 aprile 2012 è seguita una e-mail del servizio clienti BT con cui l’operatore comunicava quanto segue: *“Gentile cliente, con la presente le confermiamo che il rimborso dovuto, a causa dell’errore di fatturazione riscontrato in seguito alla gestione del Reclamo inoltrato al gestore, è in fase di approvazione da parte della struttura competente BT, la quale procederà con l’emissione del documento contabile necessario, appena possibile. Scusandoci per il ritardo, le comunichiamo che restiamo a disposizione (...) per ulteriori chiarimenti”.* Ora, nonostante la mancanza di una specifica indicazione del n. di reclamo o del n. delle fatture cui lo stesso reclamo si sarebbe riferito, va evidenziato che la e-mail di BT non può che essere ricondotta alla contestazione delle 4 fatture addebitate all’utente: invero, alla data del 2 aprile 2012 (data della e-mail del servizio clienti BT) non erano state inoltrate dall’avv. Cavarsaschi altre segnalazioni con richiesta di rimborso di somme prelevate. Inoltre, la circostanza dell’avvenuta contestazione delle fatture nonché quella dell’espressa ammissione dell’errore di fatturazione da parte di BT, con l’impegno al rimborso delle somme prelevate (circostanze documentate dal reclamo del gennaio 2012 e dalla risposta di Bt dell’aprile successivo), non vengono contestate dell’operatore né nella memoria depositata, né durante l’udienza di discussione, né viene dallo stesso gestore fornita prova contraria atta ad inficiarne la veridicità, ovvero prova della

correttezza delle fatture contestate: pertanto, sulla base del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., tali circostanze si ritengono pacificamente acquisite.

A ciò si aggiunga che, in via generale, secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. sent. n. 947/2006), 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., sent. n. 10313/2004). 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'A.G.Com. ha più volte ribadito 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”*(Del. AG.Com. 10/03/CIR), precisando altresì 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”* (Dell. A.G.Com. 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR).

In relazione caso in esame, l'operatore non solo non ha fornito alcuna documentazione in ordine alla correttezza degli addebiti contestati, nè ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, o l'effettuazione dei controlli e accertamenti tecnici del caso, ma ha addirittura ammesso l'errore di fatturazione.

Ne deriva la possibilità di riconoscere il diritto dell'utente al rimborso degli importi addebitategli ed esposti nelle fatture nn. A2011 – 400249; n. A2011 – 400250; n. A2011 – 400251; n. A2011 – 400252, per un totale di 3.166,17.

In merito alla richiesta di accertamento della risoluzione del contratto e di storno delle fatture emesse successivamente alla medesima, questo Corecom ha ritenuto necessario acquisire informazioni ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, richiedendo a Telecom Italia (con domanda di integrazione istruttoria del 3/02/2014, prot. 2331/2014) di evidenziare tutte le procedure di cessazione o di passaggio ad altro operatore che hanno interessato le utenze nn. XXX, XXX e XXX.

Con nota del 10 febbraio 2014 (prot. 2966/2014) Telecom Italia ha precisato quanto segue:

- *“per il dn XXX: (...) cessazione da BT con rientro in Telecom inserita da Telecom, eseguita il 23/01/12”;*
- *“per il dn XXX: (...) cessazione da BT con rientro in Telecom inserita da Telecom, eseguita il 23/01/12”;*

- “per il dn XXX cessazione da BT con rientro in Telecom inserita da Telecom, eseguita il 23/01/12”
- “ADSL: per le linee XXX-XXX-XXX, migrazione del bit stream asimmetrico wholesale con linea aggiuntiva XXX da olo BT Italia ad Alice Telecom Italia con DRO 09/12/2011, Data Attesa Consegna 23/12/2011 e Data Espletamento ordine 26/01/2012”.

Dunque, come risulta dalla memoria di Telecom (corredata da *print screen* del sistema Pitagora) e come confermato dalla documentazione prodotta dall'istante (*wellcome letter* e fatture di Telecom Italia), le linee fisse e i servizi ad esse collegati sono cessati con trasferimento in Telecom Italia tra il 23 e il 26 gennaio 2012. Ne consegue che dovranno essere stornate tutte le fatture BT emesse per tali servizi successivamente alla cessazione.

Per quanto attiene alle telefonia mobile, va precisato che dalla disamina delle fatture allegate dall'istante risultavano intestate all'avv. Cavarsaschi 4 utenze mobili: le XXX e XXX, migrate in Bt da altro operatore, su cui risultava attivo il servizio mobile voce, la XXX, su cui, parimenti, risultava attivo il servizio mobile voce, e la XXX, su cui risultava attivo il servizio BT Mobile dati (e che, secondo l'indicazione di BT, dovrebbe essere cessata dopo la conciliazione). Sebbene l'istanza presentata dall'avv. Carvasaschi indichi quali utenze interessate le sole due utenze portate in BT da altro operatore, il riferimento presente nella medesima istanza al contratto con codice cliente n. XXX e la contestazione delle fatture emesse *post* disdetta nella loro totalità, consentono di comprendere nelle richieste formulate dall'istante (storno degli importi fatturati nonostante il recesso dal contratto) anche alle due utenze non espressamente indicate nei formulari UG e GU14.

Ciò premesso, dalla documentazione depositata dall'utente non si rinviene la richiesta di cessazione o di trasferimento delle utenze mobili, inviata, secondo la ricostruzione dell'utente, tra novembre 2011 e febbraio 2012. La c.d. *Wellcome letter* di Telecom e la fatturazione emessa da tale operatore, indicate dall'avv. Cavarsaschi quali elementi di prova dell'avvenuta risoluzione del contratto in essere con BT anche con riferimento alle utenze mobili (Voce e Dati), riguardano, in realtà, solo le utenze fisse. Non viene neppure allegata alla memoria di replica la fattura emessa da BT nel dicembre 2011 che, secondo le indicazioni dello stesso utente, conterrebbe i costi per recesso terminali.

Ciò nonostante, va rilevato che per quanto riguarda il servizio mobile Voce, è lo stesso operatore Bt a confermarne la cessazione (per passaggio ad altro operatore) in data 29/11/2011. Per quanto attiene invece alla sim dati, va precisato che è agli atti fax del 25 giugno 2012 con cui l'avv. Stevanin, a nome e per conto dell'avv. Cavarsaschi, nel contestare le fatture nn. A2012-1823573, A2012-244447 e A2012-307430, invita la società Bt a prendere atto della “*disdetta dal contratto con codice cliente n. 00856970*” avvenuta, secondo la ricostruzione dell'istante, nel gennaio del 2012. A fronte di tale invito, Bt comunica la presa in carico della segnalazione, senza tuttavia nulla comunicare in seguito. Il citato fax inviato dall'istante il 25 giugno 2012, reiterato con identico contenuto anche il 9 luglio, il 26 luglio e il 10 settembre 2012 e il 21 gennaio 2013 ben può essere considerato disdetta dal contratto e dunque di *tutti* i servizi dallo stesso contemplati: compreso il servizio dati attivo sull'utenza n. XXX - cessato da BT dopo l'udienza per il tentativo di conciliazione (esperito il 7 luglio 2013).

Da tutto quanto sin qui ricostruito, è possibile accogliere la richiesta di storno degli importi fatturati dopo la cessazione dei servizi BT, tenuto conto del preavviso di 30 gg. previsto dal citato dall'art. 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, come qui di seguito precisato: BT sarà tenuta a stornare gli importi relativi ai servizi Voce esposti nelle fatture A2012/119178 (pari ad € 99,56 I.e.), A2012-182573 (pari ad € 66,50 I.e.), A2012-24447 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-307430 (pari ad € 183,50 I.e.), A2012-369375 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-431292 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-492942 (pari a € 73,50 I.e.) e, a partire dalla fattura n. A2012-552983 (inclusa), relativa al periodo di erogazione dei servizi compreso tra il 1 e il 31 agosto 2012, Bt sarà tenuta allo storno lo storno di *tutte* le fatture emesse successivamente in relazione al contratto con codice cliente n. XXX.

Per quanto attiene alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami scritti inviati in più occasioni dall'avv. Stevanin a nome e per conto dell'istante, si ritiene di potere riconoscere allo stesso un equo indennizzo da quantificarsi secondo le regole stabilite dall'art. 3 c.d. *Regolamento Indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS), in base al quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". L'indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*". Come già più sopra evidenziato, dall'istruttoria condotta emerge che l'istante, a partire dal 25 giugno 2012, ha a più riprese inviato segnalazioni in ordine alla disdetta e alla fatturazione, senza tuttavia ottenere una adeguata risposta. La società BT, per contro, non ha fornito alcuna prova, benché in tal senso onerata, a sostegno dell'avvenuto riscontro ai reclami dell'istante, che, secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi BT (art. 6.1), avrebbero dovuto pervenire all'utente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione. Ora, considerati i 348 giorni complessivi intercorsi tra il 25 giugno (data di invio della prima e-mail di reclamo) e l'8 luglio 2013 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati già dei 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi BT, e considerato il tetto massimo previsto dal citato art. 3 del Regolamento indennizzi, l'indennizzo da riconoscere alla parte istante è di € 300,00.

Infine, in merito alla contestazione relativa ai costi di Recesso Terminale ritenuti non conformi a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, e alla conseguente domanda di storno della fattura del dicembre 2011, in cui i predetti costi risultavano esposti, si precisa che le stesse, non essendo state oggetto né dell'istanza di conciliazione né di quella di definizione non potranno essere valutate in questa sede da questo Corecom in base a quanto stabilito dall'art. 13 del *Regolamento* di cui alla Del. A.G.Com. 173/07/Cons.

4. Spese di procedura

Considerato il prevalente accoglimento delle domande dell'istante, considerato altresì il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di BT in favore dell'avv. Cavarsaschi dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame che la società BT Italia S.p.a.:

- provveda al rimborso degli importi addebitati all'utente ed esposti nelle fatture nn. A2011 – 400249; n. A2011 – 400250; n. A2011 – 400251; n. A2011 – 400252, per un totale di 3.166,17
- provveda allo storno degli importi relativi al servizi Voce esposti nelle fatture: A2012/119178 (pari ad € 99,56 I.e.), A2012-182573 (pari ad € 66,50 I.e.), A2012-24447 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-307430 (pari ad € 183,50 I.e.), A2012-369375 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-431292 (pari ad € 73,50 I.e.), A2012-492942 (pari a € 73,50 I.e.);
- provveda allo storno integrale della fattura n. A2012-552983 e di tutte le successive fatture emesse in relazione al contratto con codice cliente n. XXX;
- provveda a corrispondere a favore dell'istante la somma di € 300,00 (Euro trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- provveda a corrispondere a favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.”

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre