

Determinazione 3/2014

Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni XXX

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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 la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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 Assemblee 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 Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 14 maggio 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 15 maggio 2012 e del 7 giugno 2012, con le quali il funzionario delegato dal 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 28 giugno 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 28 giugno 2012;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

Con l'istanza presentata in data 14 maggio 2012, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, artt. 14 e ss., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, in relazione ai servizi di telefonia fissa per malfunzionamenti e servizi non richiesti.

In base agli atti prodotti dall'utente nel procedimento risultava che:

- In data 22.10.2011 veniva contattato da un agente operante in nome e per conto di Wind sull'utenza di telefonia fissa XXX a lui intestata e contrattualizzata con Teletu XXX.;
- In data 11.11.2011, a causa di alcuni malfunzionamenti verificatisi sull'utenza di telefonia fissa, contattando sia i *call center* di Teletu che di Wind, apprendeva che era in atto una procedura di migrazione della predetta utenza da Teletu a Wind in seguito alla registrazione del consenso vocale al contratto con Wind;
- Con lettera datata 11.11.2011 inoltrava la richiesta di recesso dal contratto con Wind tramite raccomandata a/r, senza produrne l'attestazione di ricezione, da cui risulta "*Oggetto: disdetta contratto XXX codice cliente 445947225 – Con riferimento alla comunicazione avvenuta con il vostro servizio assistenza chiedo l'immediata disdetta del contratto stipulato in data 22 ottobre 2011 telefonicamente, identificato dal codice cliente in oggetto, da voi comunicato durante la comunicazione telefonica avvenuta in data odierna (OA14PG). XXX, li 11 novembre 2011. In allegato copia della carta d'identità*";
- L'ultima fattura di euro 39,40, emessa da Teletu n. 23501669230 in data 20.12.2011, riportava la disattivazione del servizio avvenuta in data 11.11.2011;
- In data 21.12.2011 riceveva da parte di Wind una comunicazione, datata 9.12.2011, da cui risultava "*...La informiamo di non aver disattivato il collegamento diretto alla rete Infostrada sul numero XXX in quanto la richiesta di disdetta non risulta completa. Abbiamo pertanto continuato ad addebitarle i costi maturati. Le ricordiamo che la richiesta deve essere firmata e contenere: indicazione del servizio o dell'offerta che intende disattivare; numero di telefono; copia del documento d'identità; manifestazione dell'eventuale volontà di ripristino del servizio con Telecom Italia. A tal proposito la informiamo che, in caso di mancata riattivazione con Telecom Italia, non sarà possibile recuperare il numero telefonico...*".

In data 4.1.2012 il sig. XXX presentava al Co.Re.Com. l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Wind, chiedendo "*...Il ripristino dell'utenza originaria presso l'operatore Teletu senza nessun costo più euro 1.000,00 di risarcimento per il disagio...*".

In data 17.4.2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con un mancato accordo tra le parti.

In data 15.5.2012 l'utente presentava istanza di definizione amministrativa della controversia, precisando che "*La richiesta è quella di ottenere il ripristino dell'utenza originaria con l'operatore TeleTu. Questa era*

l'originale e genuina richiesta dal primo momento, non può essere evasa per l'attuale stato del contratto e per i meccanismi che regolano il passaggio dell'utenza da un operatore all'altro. L'istanza viene convertita in una richiesta di risarcimento, per il disagio arrecato e per il danno compiuto con un'attività commerciale scorretta e in nessun modo richiesta. Il danno e la richiesta di risarcimento vengono quantificati in euro 1.000,00".

All'istanza di definizione amministrativa veniva anche allegato il reclamo, inviato a Wind in data 5.5.2012, con il quale l'utente chiedeva "...Copia del file audio relativo al contratto sottoscritto telefonicamente in data 22.10.2011...".

In data 15.5.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. comunicava alle parti l'avvio del procedimento di definizione amministrativa della controversia e contestualmente i termini entro cui depositare memorie, documenti e repliche.

In data 22.5.2012 Wind inoltrava copia del file audio del consenso vocale dell'utente e memoria difensiva, dalla quale risulta che "In data 14.11.2011 è stato attivato il contratto Infostrada n.TMPRA1115272723 con listino Happy NoLimit in ULL, mediante il canale teleseller CNS Infostrada B&B Consulting XXX e previo consenso vocale rilasciato dall'utente in data 21.10.2011...Il contratto è ad oggi attivo su rete Wind in quanto non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione da Teletu o da altro OLO. La scrivente precisa che sui nostri sistemi non sono presenti reclami in merito alla materia del contendere....Conclude affinché l'Autorità voglia, nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante".

L'utente non depositava né memorie né repliche.

In data 7.6.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. disponeva la convocazione delle parti all'udienza di discussione del 28.6.2012.

In data 28.6.2012 si svolgeva l'udienza di discussione dal cui verbale risulta che "La parte istante disconosce la voce registrata. L'operatore formula la seguente proposta transattiva: Wind si impegna a corrispondere la somma di importo pari ad euro 550,00. La parte istante non accetta la proposta transattiva e chiede la definizione della controversia".

Motivi della decisione

Preliminarmente, si evidenzia che la richiesta risarcitoria avanzata dall'utente, pur non potendo essere accolta, in quanto la competenza dell'A.G.Com. e, per delega, del Co.re.Com. esclude qualsiasi decisione in termini di risarcimento del danno essendo limitata all'eventuale condanna degli operatori di comunicazioni elettroniche alla corresponsione, in favore dell'istante, di rimborsi e indennizzi o allo storno di fatture, previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'A.G.Com..

Pertanto, ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma IV, del Regolamento, e la richiesta di risarcimento avanzata dall'utente può essere interpretata, in base ai principi di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e in un'ottica di tutela del contraente più debole, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen iuris* indicato

dalla parte la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito, così come precisato dalla Del. A.G.Com. 276/13/CONS, Allegato A, Par. III.1.3, "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*".

Dall'esame dell'istanza presentata dal sig. XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di contestazioni: 1) malfunzionamenti; 2) servizi non richiesti.

1) Malfunzionamenti

Sul punto si evidenzia che agli atti del procedimento non risultano allegati reclami o segnalazioni in ordine agli asseriti malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa.

Peraltro, pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'art. 3, comma IV, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie attesa l'insufficiente esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito che sotto il profilo della durata dello stesso, nonché, come indicato, l'assenza di reclami inviati all'operatore, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente.

2) Servizi non richiesti

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che non può essere accolta la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente per prodotti/servizi non richiesti in relazione alla migrazione dell'utenza XXX da Teletu a Wind, avvenuta in data 11.11.2011 per le seguenti motivazioni.

Il sig. XXX, già utente Teletu per il servizio di telefonia con il profilo tariffario "Senza Pensieri", contesta le modalità di attivazione del servizio di fonìa da parte di Wind, avvenuto mediante registrazione telefonica da parte di un'operatrice Wind, cui non seguiva l'invio di una copia contrattuale in formato cartaceo.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 sgg. del Codice del Consumo, disciplina prevista anche dalla Del. A.G.Com. 664/06/CONS in relazione ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tecniche a distanza.

In particolare si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia rispettato i principi posti dalla suddetta normativa a tutela del contraente debole, atteso che il professionista, nel caso di specie Wind, è onerato da una serie di obblighi informativi e documentali (artt. 52 e 53 D. Lgs. 6.9.2005, n. 206, Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine predeterminato (art. 64).

Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la mancata presenza fisica delle parti contrattuali in occasione della stipula del contratto, da

cui deriva un'accentuazione della debolezza del consumatore, in quanto la "*Distanza*" pone l'utente nell'impossibilità materiale di avere consapevolezza di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Pertanto, a carico del professionista, ossia Wind, sono posti alcuni precisi oneri, quali: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "*Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza*" (art. 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art. 52 "*Prima od al momento dell'esecuzione del contratto*" (art. 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art. 52 "*Qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto...*" (artt. 64, comma I e 65, comma II, lett. b).

La violazione dell'obbligo di consegna del documento informativo di cui all'art. 53 comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, diviene "*Di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto*". (art.65, comma III).

In ordine ai contratti aventi per oggetto i servizi di comunicazione elettronica, la Del. A.G.Com. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più rigidi rispetto alla condotta che l'operatore di comunicazioni elettroniche deve tenere relativamente alla formalizzazione dei contratti a distanza, dove si richiede l'esigenza di configurare uno *ius poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, quando la proposta di adesione contrattuale avviene telefonicamente.

Sul punto, assume rilievo il combinato disposto di cui ai commi quinto e sesto dell'art. 2 Del. 664/06/CONS, rubricato "*Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*" che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, "*Possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente*".

Ciò deve avvenire, ai sensi del comma sesto del predetto art. 2, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma I, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all'art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo).

In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal c.d. *verbal order*, ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, "*Al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto*" (art. 2, comma VII).

Wind non ha fornito alcuna prova di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, limitandosi ad allegare la prova del consenso vocale da parte dell'utente alla conclusione del contratto con profilo tariffario "*Happy No Limit*" mediante produzione in atti della registrazione della telefonata.

Pertanto, si deve escludere che la prova circa la valida conclusione del contratto sia stata raggiunta in questa sede, in ragione di quanto stabilito dall'art. 6, comma 2, Del. A.G.Com. 664/06/CONS, secondo cui "*Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art.2, commi V, VI, VII*".

Dall'impianto complessivo derivante dal Codice del Consumo e dalla Del. A.G.Com. 664/06/CONS risulta, quindi, sul piano contrattuale che le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore comportano l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni, per cui l'operatore che attivi il servizio prima o in assenza di conferma del contratto per iscritto deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall'originario diritto di ripensamento.

Nell'ambito del procedimento non giurisdizionale di definizione amministrativa della controversia, ove l'utente contesti la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come nel caso in esame, si pone a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Deve pertanto dichiararsi non validamente concluso il contratto tra il sig. XXX e Wind mediante *verbal order* del 21.10.2011, con gli effetti previsti dall'art. 3, comma II, Del. A.G.Com. 664/06/CONS, quanto alla regolarizzazione dei rapporti tra le parti.

Pertanto l'operatore è tenuto a stornare le somme richieste da Wind nonché a tenere esente l'utente dalla corresponsione di qualsiasi ulteriore somma a titolo di costo di disattivazione.

Quanto all'indennizzo per inadempimento del gestore, nessun obbligo indennizzatorio può essere posto a carico di Wind che non ottemperi agli oneri informativi ai sensi del Codice del Consumo né è configurabile, in tale caso specifico, la fattispecie della "*Fornitura di prestazioni non richieste*" di cui all'art. 3, comma I, Del. A.G.Com. 664/06/CONS, che la esclude in presenza di una "*Previa ordinazione vocale*". Circostanza confermata dalla produzione in atti dell'ordinazione telefonica.

In particolare, dall'ascolto della fonoregistrazione risulta l'acquisizione del consenso informato del cliente. La produzione del supporto magnetico attestante la volontà del sig. XXX di attivare il servizio costituisce in tale sede prova tale da escludere la responsabilità della Wind in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Ai sensi dell'art. 2712 Cod. Civ. "*Le riproduzioni fotografiche, informatiche o cinematografiche, le registrazioni fonografiche e, in genere, ogni altra rappresentazione meccanica di fatti e di cose formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime*".

Al riguardo, il disconoscimento della voce registrata, indicato dall'istante in sede di verbale dell'udienza di discussione del 28.6.2012 e non in sede di replica alle memorie prodotte da Wind in data 22.5.2012, non può essere preso in considerazione, in quanto l'accertamento della sussistenza e del contenuto della contestazione, avendo per oggetto la riferibilità della voce contenuta nel supporto audiofonico all'identità dell'istante, e quindi *"vertendo sul rapporto di corrispondenza tra il contenuto della riproduzione meccanica e la realtà dei fatti, è funzione del giudice di merito; e, ove sia esente da vizi logici, in sede di legittimità è insindacabile"* (Cass. Civ., sent. 9881/2005)".

Il disconoscimento della conformità della riproduzione menzionata nell'art. 2712 Cod. Civ. ai fatti rappresentati non ha gli stessi effetti del disconoscimento della scrittura privata, previsto dall'articolo 215, comma 2, del Cod. proc. Civ., perché, mentre quest'ultimo, in mancanza di richiesta di verifica e di esito positivo di questa, preclude l'utilizzazione della scrittura, il primo non impedisce che il giudice possa accertare la conformità all'originale anche attraverso altri mezzi di prova, comprese le presunzioni (Cass. Civ., sent. 6090/2000; Cass. Civ., sent. 11445/2006).

In sostanza, il disconoscimento, volto a rimuovere l'efficacia probatoria di detta produzione audiofonica, deve essere circostanziato e deve concernere la sua capacità rappresentativa della realtà e quindi la sua genuinità ed attendibilità.

Pertanto, a seguito del disconoscimento di conformità, la registrazione audiofonica, ai sensi dell'art. 2712 Cod. Civ., pur perdendo il pieno valore probatorio, conserva tuttavia il minor valore di un semplice elemento di prova, che può essere integrato da ulteriori elementi da prendere in debita considerazione, quali: il tenore della comunicazione datata 11.11.2011 con cui l'utente chiede a Wind *"L'immediata disdetta del contratto stipulato in data 21 ottobre 2011 telefonicamente"* da cui quindi non risulta il disconoscimento del c.d. *verbal order* per l'attivazione del servizio da parte di Wind; l'assenza di reclami; l'assenza di richieste di migrazioni della predetta utenza da parte di Teletu o da parte di altro operatore.

Non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono dunque applicabili gli indennizzi previsti dalla Del. A.G.Com. 73/11/CONS, cui pure l'art. 6, comma 1, Del. 664/06/CONS rinvia per la risoluzione stragiudiziale di questo tipo di controversie.

Del resto non può rinvenirsi alcuna responsabilità in ordine all'asserita attivazione indebita del servizio da parte di Wind, atteso che la proposta di bonario componimento inserita nel verbale di discussione è esclusivamente espressione della volontà della predetta società di comporre la lite al fine di soddisfare le pretese del cliente.

Sul punto, anche la giurisprudenza è conforme: secondo la Cassazione (sent. 19883/2005) *"le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunzie fatte dalle parti a scopo transattivo (...) non hanno una funzione meramente dichiarativa della situazione giuridica preesistente, né come proprio presupposto l'ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti, ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio"*.

Inoltre, *“le dichiarazioni rese da una parte all'altra in sede transattiva ed il riconoscimento dei fatti a sé sfavorevoli e favorevoli all'altra parte non hanno natura confessoria, per mancanza di “animus confitendi”, (...) ma s'inseriscono nel contenuto del contratto transattivo e sono strumentali rispetto al raggiungimento dello scopo di questo”* (Cass., sent.19549/2004).

Spese del procedimento

Atteso il comportamento delle parti, le difese svolte, il grado di partecipazione alle udienze di conciliazione e definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante, in forza della partecipazione all'udienza di definizione e dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentali, abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia che:

- L'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda alla regolarizzazione contabile e amministrativa della posizione del sig. XXX con riferimento al codice cliente n. 445947225 in relazione all'utenza di telefonia fissa XXX;
- L'operatore Wind Telecomunicazioni XXX. corrisponda in favore del sig. XXX la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- Si rigetta ogni altra domanda.

Milano, 10 marzo 2014

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre