

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4
	2016.1.10.97
Legislatura	X

Il giorno 13 marzo 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

Giovanna Cosenza	Presidente
Marina Caporale	Vicepresidente
Mauro Raparelli	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.528);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

In data 12.12.2012, l'istante (società che effettua spedizioni internazionali e servizi di logistica, distribuzione e stoccaggio merci) sottoscrive con l'operatore un contratto Business di telefonia fissa con servizio di connessione a internet ADSL e un contratto di telefonia mobile. Tali contratti prevedono: la fornitura di 5 SIM One Mobile con il mantenimento delle numerazioni storiche; 3 servizi One Mobile Mondo; 5 apparati cellulari; 1 SIM Dati con traffico dati nazionale FLAT e modem USB in comodato gratuito; 8 linee telefoniche fisse con ricerca automatica e mantenimento delle numerazioni storiche più ADSL.

Fin da subito si verificano i primi problemi, in quanto il servizio di centralino contrattualmente previsto non viene attivato e, per oltre un anno, nonostante i numerosi solleciti, non vengono fornite informazioni al riguardo (in violazione di quanto previsto al punto 2.2. della Carta dei Servizi Wind).

Contestualmente alla installazione stessa delle linee si manifestano ulteriori problematiche; l'assistenza viene immediatamente contattata ma gli interventi effettuati in azienda in data 8/2, 5/3, 21/05 e 28/06 non conducono comunque alla risoluzione del problema; i tecnici, infatti, riportano per iscritto nei fogli di lavoro l'impossibilità di risolvere la problematica, risultando l'impianto ancora cablato sotto il precedente gestore.

Nel mese di agosto 2014, l'istante si trasferisce presso altra sede, chiedendo, quindi, il trasloco delle 8 linee di telefonia fissa; si verifica, tuttavia, l'impossibilità di usufruire del servizio e delle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

numerazioni storiche, senza ricevere giustificazioni plausibili, salva la comunicazione di detta impossibilità, avvenuta con oltre un mese di ritardo dalla richiesta di trasloco.

Nonostante il danno economico e la forte limitazione della propria attività commerciale patiti dall'istante, l'operatore continua ad addebitare i costi per le linee in questione, ponendosi tale comportamento in palese violazione sia degli obblighi di informativa che dei doveri di efficienza caratterizzanti l'attività di un operatore telefonico.

A seguito di tale inadempimento, l'istante paga le sole fatture relative alla telefonia mobile, trattandosi dell'unico servizio che riceve regolarmente.

A fine dicembre 2014, poiché i numerosi reclami nei confronti dell'operatore non ottengono riscontro, l'istante effettua il recesso per disservizio dal suddetto contratto, vedendosi illegittimamente addebitata una penale e sostenendo a proprie spese i costi per il passaggio ad altro operatore.

In seguito, l'operatore, nel maggio 2015, senza alcun preavviso, blocca la funzionalità delle 6 SIM (telefonia mobile e dati). Ciononostante, la compagnia telefonica continua ad addebitare all'istante i costi del servizio.

Nel mese di agosto, l'operatore blocca i codici IMEI degli apparecchi di telefonia mobile (5 telefoni e 1 modem USB), inibendo definitivamente anche l'uso delle proprie SIM acquistate presso altro operatore. Tuttavia, i servizi di telefonia mobile sono oggetto, evidenzia l'istante, di un differente contratto rispetto a quello di telefonia fissa, i cui relativi importi risultano regolarmente saldati dall'istante.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Un indennizzo pari ad euro 550,00, quantificato in base a quanto indicato nella Carta Servizi Wind, per il ritardo nel trasloco delle linee, la mancata attivazione del servizio di centralino, la sospensione del servizio senza preavviso del servizio mobile e la mancata risposta ai reclami;
- b) Il rimborso di euro 4.163,75 + IVA in quanto somma non dovuta pagata per il servizio di centralino, per le linee fisse di cui non si è usufruito e per il passaggio ad altro operatore;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) L'annullamento delle fatture relative ai servizi di cui non si è usufruito e delle penali indebitamente applicate;
- d) Lo sblocco dei codici IMEI degli apparecchi mobili;
- e) Il rimborso per l'espletamento delle spese sostenute comprese quelle relative alla presente procedura.
- f) L'acquisizione del fascicolo relativo alla richiesta di conciliazione prot. n. 25675 presso il Corecom E-R.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 16.05.2016, l'operatore, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

In riferimento alla mancata attivazione del centralino e al mancato funzionamento delle linee, la contestazione si ritiene parzialmente fondata.

Per quanto riguarda il centralino, dalle verifiche effettuate emerge che risulta richiesta attivazione del Centralino Aastra Advanced, ma la richiesta non viene evasa e l'apparato non viene né consegnato né attivato a sistema; difatti, in fattura, rispetto a quanto contestato dall'utente, il canone per tale servizio non viene mai applicato.

Come da Condizioni contrattuali, Allegato condizioni generali di contratto per il noleggio di prodotti apparati e per il servizio di assistenza tecnica (art. 5 "Consegna e installazione"), viene indicato: "I Prodotti/Apparati di cui all'art. 1 saranno spediti e, ove necessario e/o richiesto, installati/attivati a cura di Wind o da soggetto dalla stessa incaricato, nel luogo e nei termini concordati nel Contratto. La data di consegna è puramente indicativa, pertanto Wind non sarà responsabile di eventuali ritardi anche non determinati da forza maggiore". Pertanto non essendo stato possibile attivare tale prodotto, nessun indennizzo è dovuto al cliente.

Per quanto concerne, invece, i disservizi sulle linee fisse, questi sono stati segnalati dal cliente successivamente all'attivazione delle linee e, più precisamente:

- In data 10.10.2013 con risoluzione in data 16.10.2013 per un totale di 6 giorni di interruzione del servizio;
- In data 7.11.2013 con risoluzione in data 7.11.2013 per un giorno di disservizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- In data 17.04.2014 con chiusura in data 18.04.2014 per 2 giorni di interruzione del servizio.

Il tutto per un totale di 9 giorni di interruzione.

In riferimento alla mancata gestione trasloco delle linee fisse, la contestazione è ritenuta infondata. Il cliente ha, infatti, inoltrato richiesta di trasloco in data 1.09.2014, ma l'operatore ha informato prontamente il cliente che la richiesta di trasloco non poteva essere gestita dal Servizio Clienti in quanto per questa tipologia di contratto, per effettuare il trasloco, il cliente avrebbe dovuto cambiare piano tariffario verso il listino All Inclusive Aziende e poi avrebbe potuto richiedere trasloco tramite la sua agenzia di riferimento. Come da Condizioni Generali di Contratto, all'art. 3.8 "Condizioni del servizio di telefonia fissa" viene indicato: Wind non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea.

Essendo stato informato, il cliente non ha diritto ad alcun indennizzo per mancata gestione del trasloco.

Per quanto attiene la richiesta di rimborso per addebito fatture per servizi mai usufruiti, la contestazione è ritenuta infondata, non riscontrandosi anomalie in esse. Dalle verifiche effettuate, emerge, infatti, che, per le utenze mobili, sono stati addebitati correttamente i canoni dall'attivazione in data 18.12.2012 fino alla loro cessazione in data 3.08.2015.

Così anche per le utenze fisse, per cui risulta addebito dell'ADSL dall'8.02.2013, di linea fissa dal 5.03.2013 e di altre 7 linee fisse dal 9.10.2013. Tutte cessate su richiesta del cliente in data 19.02.2015. Il cliente non ha mai pagato per servizi aggiuntivi, né per servizi di cui ha mai fruito. Pertanto, nessun rimborso appare dovuto.

Per quanto riguarda la sospensione del servizio mobile, l'operatore, per le fatture insolute, ha sollecitato il pagamento in data 16.12.2014 e 8.04.2015 e in seguito ha provveduto alla sospensione delle sim in data 21.05.2015 e all'invio della lettera di preavviso risoluzione contrattuale in data 29.05.2015. Non essendo pervenuto alcun pagamento delle fatture insolute, l'operatore ha provveduto alla cessazione sim in data 3.08.2015 con contestuale addebito in fattura del contributo di disattivazione per inadempimento contrattuale.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Come da Condizioni contrattuali, all'art. 5.5 "Mancato pagamento delle fatture", viene indicato: "Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il servizio limitatamente al traffico in uscita ed al roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 ore. Nel caso in cui il cliente sia abbonato per più servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente. Wind provvederà a riattivare il servizio entro le 48 ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il contratto, con preavviso di almeno 15 giorni, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al cliente". Mentre all'art. 6.2 "Risoluzione del contratto", viene indicato: "In ogni caso di risoluzione del contratto di abbonamento per il servizio radiomobile per inadempimento del cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento, a titolo di penale per il parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, di una somma pari a 100 euro per ogni sim cessata".

A fronte di quanto indicato, risulta che il cliente è stato informato e più volte sollecitato al pagamento dell'insoluto a suo carico, ma non ha provveduto a saldare le fatture insolute, pertanto la gestione del credito è stata correttamente evasa secondo le condizioni contrattuali. L'operatore chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante poiché ritenute infondate; in alternativa, qualora si riconoscano gli indennizzi dal medesimo richiesti, di operare eventuale compensazione, a fronte di un insoluto dell'istante di euro 2.888,95, somma certa, liquida ed esigibile e, dunque, compensabile.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, occorre precisare che la richiesta di cui al punto d) non trova accoglimento, in quanto, ai sensi del punto III.1.2. ("*Contenuto e qualificazione delle istanze*") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la suddetta richiesta non è stata formalizzata nel Formulário UG (contrariamente al Formulário GU14), né, ovviamente, è stata oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione.

Nemmeno la richiesta di cui al punto f) trova accoglimento, in quanto non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e del punto III.5.1. delle Linee guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.

Le richieste di cui ai punti a), b) e c) possono essere trattate congiuntamente e trovano accoglimento, sia pure rimodulate nel quantum, ad eccezione di quella relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, che non può essere accolta in quanto l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo a sostegno della richiesta avanzata.

Per quanto riguarda la mancata attivazione del servizio di centralino, precisato che si tratta, com'è ovvio, di un servizio essenziale per una società che si occupa di spedizioni internazionali, come tale determinante ai fini della conclusione o meno del contratto, va evidenziato che è lo stesso operatore a riconoscere come la richiesta, inoltrata dall'istante, di attivazione del Centralino Astra Advanced, non sia stata, in effetti, mai evasa e l'apparato, dunque, mai consegnato né attivato a sistema.

Tale condotta si pone, a ben vedere, in contrasto con quanto specificato dall'art. 5 "Consegna e installazione" dell'Allegato alle Condizioni generali di contratto per il noleggio di prodotti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



apparati e per il servizio di assistenza tecnica (citato dallo stesso operatore nella sua memoria), ai sensi del quale: “I Prodotti/Apparati di cui all’art. 1 saranno spediti e, ove necessario e/o richiesto, installati/attivati a cura di Wind o da soggetto dalla stessa incaricato, nel luogo e nei termini concordati nel Contratto. La data di consegna è puramente indicativa, pertanto Wind non sarà responsabile di eventuali ritardi anche non determinati da forza maggiore”.

Tale articolo fa, infatti, chiaramente riferimento a “ritardi” nella consegna e installazione degli apparati e non già alla “totale assenza” di attivazione di un servizio contrattualmente previsto. Per tale ragione, deve, altresì, escludersi un esonero da responsabilità dell’operatore da rinvenirsi, secondo quest’ultimo, nel fatto che, in fattura, il canone per tale servizio non sia stato, comunque, mai applicato.

Il mancato addebito dei costi del centralino trova, infatti, giustificazione nella tariffa di tipo all inclusive e, quindi, già comprensiva del servizio.

La richiesta di indennizzo, da parte dell’istante, risulta, poi, ulteriormente confermata alla luce della considerazione che la mancata fornitura del pattuito servizio avrebbe, semmai, dovuto implicare una riduzione dell’importo richiesto, che, invece, permaneva invariato.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, comma 1, e 12, commi 1 e 2, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, viene riconosciuto all’utente un indennizzo, relativamente al periodo dal 10 febbraio 2013 (data di inizio del disservizio, ovvero trascorsi 60 gg. dalla stipula del contratto) al 31 dicembre 2014 (data del recesso contrattuale da parte dell’utente), di euro 10.065,00 (euro 7,5 applicato in misura unitaria per 671 giorni di mancata attivazione servizio di centralino, importo da raddoppiarsi trattandosi di utenza “affari”).

Per quanto riguarda la mancata gestione del trasloco delle linee fisse, l’operatore non prova di avere prontamente fornito informazioni al cliente riguardo l’impossibilità di gestire tale richiesta, informazioni che, al contrario, pervengono al medesimo solo a trasloco avvenuto, in assenza, per di più, di qualsivoglia motivazione e comportando, inevitabilmente, tutto ciò, il trascorrere di un certo lasso di tempo senza che l’istante potesse fruire del servizio, durante il quale, peraltro, i relativi costi continuavano ad essere addebitati.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, comma 1, e 12, commi 1 e 2, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, viene riconosciuto all’utente un indennizzo, relativamente al periodo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dall'1.09.2014 (data di inoltro richiesta trasloco linee) al 31 dicembre 2014 (data del recesso contrattuale da parte dell'utente), di euro 1830,00 (euro 7,5 applicato in misura unitaria per 122 giorni di mancata gestione richiesta di trasloco linee fisse, importo da raddoppiarsi trattandosi di utenza "affari").

Illegittimo appare anche il blocco delle sei linee mobili, effettuato unilateralmente dall'operatore senza alcun preavviso. Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, commi 1 e 2, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, viene riconosciuto all'utente un indennizzo, relativamente al periodo dal 21 maggio 2015 (data di sospensione sim) al 3 agosto 2015 (data di cessazione sim), di euro 1125,00 (euro 7,5 applicato in misura unitaria per 75 giorni di sospensione delle linee, importo da raddoppiarsi trattandosi di utenza "affari").

Conseguentemente, si dispone, altresì, il rimborso di tutti gli addebiti riferiti al servizio di centralino, mai attivato, nonché alle linee fisse di cui non si è usufruito, nonché lo storno delle fatture relative ai servizi non fruiti e l'annullamento delle penali indebitamente applicate, a fronte, infatti, di un inadempimento imputabile all'operatore, avendo il medesimo risolto il contratto a fronte di un disagio patito, invece, dall'istante.

Al contrario, la richiesta di rimborso, di cui al punto b), relativa al passaggio ad altro operatore, non può essere accolta, trattandosi, a ben vedere, di richiesta di risarcimento danni, come tale da ritenersi inammissibile (art. 19, comma 4 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS; punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom, non presenziando personalmente sia all'udienza di conciliazione che di definizione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 10.065,00 (diecimilasesantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di centralino;
  - II. euro 1.830,00 (milleottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per mancata gestione richiesta di trasloco linee fisse;
  - III. euro 1.125,00 a titolo di indennizzo per blocco delle sei linee mobili.
3. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a rimborsare tutti gli addebiti riferiti al servizio di centralino, mai attivato, nonché alle linee fisse di cui non si è usufruito, nonché a stornare le fatture relative ai servizi non fruiti e ad annullare le penali indebitamente applicate.
4. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)