

DELIBERA N. 25/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/466524/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/06/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXXX del 17/10/2021 acquisita con protocollo n. 04XXX00 del 18/10/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/07/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 17/10/2021 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

Nel corso del 2017, dopo diversi anni in cui il gestore di fatto non aveva richiesto alcuna ricarica, Wind comunicava tramite SMS che, in mancanza di ricarica, la SIM avrebbe avuto una durata di 12 mesi.

Tuttavia, né su APP, né all'interno dell'area clienti Web, né al servizio di risponditore automatico risultava possibile venire a conoscenza della data di scadenza o della data di ultima ricarica (se antecedente i 6 mesi).

A luglio 2019 la SIM veniva disattivata senza SMS di preavviso, come invece previsto dalle condizioni contrattuali.

Nemmeno il 6 luglio 2019, data in cui il telefono era certamente acceso, perveniva alcun avvertimento.

Sul punto il gestore sostiene di aver inviato un SMS nel mese di giugno, che, anche supposto vero, non è comunque stato ricevuto.

Nel corso dei 12 mesi successivi è stato comunque tentato a più riprese il recupero del numero, sia al servizio clienti sia nei negozi fisici, anche acquistando una nuova SIM a pagamento da usare per il recupero, come indicato sia dal servizio clienti che dai negozi interpellati.

Sul punto, vi è una registrazione della telefonata effettuata al Servizio Clienti 133 in data 13/01/2020, alle ore 12.30.

In data 26/5/2020, esperiti i numerosi e inutili tentativi di recupero del numero, veniva sporto reclamo via PEC per il recupero immediato della numerazione, evidenziando l'urgenza della procedura, in quanto, dal 29/5/2020, il numero non sarebbe stato più recuperabile.

Il gestore non ha mai risposto al reclamo e non ha mai recuperato il numero.

In data 7/7/2020 un operatore del Servizio Clienti di Milano comunicava l'impossibilità di recuperare un numero "Tre" su una SIM Wind in quanto dotata di un seriale diverso.

Aggiungeva che l'operatore avrebbe creato una SIM virtuale con un numero seriale fittizio a cui sarebbe stato associato il numero (già recuperato dai loro sistemi) e che, gratuitamente, sarebbe stato possibile ritirare in negozio la scheda fisica con il nuovo numero.

Infine, in serata o al più nella mattinata seguente, l'istante sarebbe stato nuovamente contattato per effettuare la necessaria procedura di registrazione vocale.

Soltanto la sera successiva l'istante trovava due chiamate consecutive.

Contattato il servizio clienti, chiedeva di parlare con chi l'aveva cercato, ma si sentiva rispondere che non era possibile farsi passare qualcuno di specifico, ma che di sicuro sarebbe stato ricontattato.

L'istante non è stato più ricontattato.

L'istante evidenzia che, all'udienza di conciliazione del 20/07/2021, Wind ha dichiarato che l'azienda ha già provveduto a riassegnare il numero di telefono (ignorando di fatto quanto a più riprese comunicato in precedenza).

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) Ai fini della definizione della controversia, che l'Autorità disponga in via istruttoria:

- l'obbligo di esibizione della prova dell'invio delle comunicazioni di imminente scadenza della SIM 392XXXX277 e della prova della relativa ricezione da parte del terminale associato al numero interessato. In mancanza della prova di avvenuta ricezione, si dovrà considerare inefficace l'eventuale (se dimostrato) invio e pertanto il gestore risulterà inadempiente relativamente alle condizioni contrattuali e avrà disposto in maniera indebita la disattivazione della SIM;

- l'acquisizione di tutte le registrazioni delle chiamate al Servizio Clienti Tre e WindXXX effettuate dal numero 392XXXX929 e dall'utenza "temporanea" 388XXXX112, a partire dal 15/07/2019;

b) Che l'Autorità, direttamente o per il tramite dell'Autorità Giudiziaria, disponga l'obbligo per il gestore alla riassegnazione, con urgenza e senza ulteriori spese, dell'utenza 392XXXX277 con ripristino del profilo attivo al momento della disattivazione, ossia tariffa base Power10 senza scatti e senza canone mensile + opzione Gente di Tre 30 giorni gratuita attivata da H3G parecchi anni fa, mantenendo disattivati eventuali servizi a pagamento ("ti ho cercato", "chiamami", numerazioni a pagamento, ecc.);

c) Indennizzo per indebita sospensione e successiva cessazione amministrativa del servizio (a partire dal 15 luglio 2019, data di cessazione della SIM, alla data di presentazione della presente istanza – giorni 825 - per un totale di euro 6.187,50);

d) Indennizzo per indebita sospensione e successiva cessazione amministrativa del servizio accessorio "Gente di Tre 30 giorni gratuita", conseguente all'indebita cessazione della SIM, pari ad euro 100,00;

e) Indennizzo per mancata risposta al reclamo (mai pervenuta) per l'importo massimo di euro 300,00;

f) Qualora il numero non possa essere recuperato, un indennizzo per la perdita del numero pari ad euro 100,00 per ogni anno di titolarità, quindi per un totale di euro 1.100,00;

g) Rimborso della somma spesa per l'acquisto della SIM ai fini del recupero del numero sulla quale il servizio clienti non ha mai attuato alcun recupero, con l'attivazione delle opzioni obbligatorie, per euro 17,99;

h) Rimborso della fattura che Tre non hai provveduto ad accreditare (euro 2,81) per l'utenza 391XXXX499;

i) Rimborso integrale del credito residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione, pari a circa euro 5,60. A tal fine l'istante chiede che l'Autorità disponga l'acquisizione della documentazione relativa, attestante l'effettivo credito residuo presente sulla SIM disattivata;

j) Risarcimento di euro 1.000,00 per tutta l'attività inerente alle operazioni di recupero del numero, per la predisposizione dei reclami/ricorsi e delle procedure innanzi agli organi competenti, ivi comprese le consulenze ricevute;

k) Risarcimento di euro 2.000,00 per danni morali e materiali in ragione dei disagi subiti, per il tempo impiegato, ecc..

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria in data 30/11/2021, l'operatore, prima di procedere alla disamina degli eventi, ha posto l'attenzione sulle richieste formulate ai punti a) e b), obblighi di facere non demandabili all'Autorità.

Richiama a tal fine la recente delibera n. 65/2021 dell'intestato Corecom per cui "Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può, in effetti, ordinare all'operatore, oltre che di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti, anche di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Non rientra, tuttavia, nell'ambito di tale ultima previsione, esulando, pertanto, dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all'operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato in coincidenza con l'insorgere della controversia".

Rispetto alle richieste di risarcimento del danno di cui ai punti j) e k), evidenzia che le stesse non sono demandabili, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che, in caso di fondatezza della domanda, potrà limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Wind rileva ancora come le richieste di cui ai punti g) e h) siano ripetitive e alternative tra loro, in quanto riguardanti un'unica fattispecie indennitaria.

Rileva infine l'incongruenza tra quanto richiesto nell'istanza UG e quanto invece indicato nell'istanza di definizione (in particolare alcuna richiesta risulta effettuata relativamente all'utenza 391XXXX499), con la conseguenza che eventuali domande eccedenti e/o diverse dalla richiesta trattata dinanzi al Corecom dovranno essere considerate improcedibili poiché non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Rispetto alla vicenda contrattuale, dalle verifiche eseguite è emerso che in data 30/01/2010 veniva attivata la sim consumer ricaricabile con 392XXXX277 con piano tariffario 3Power10.

L'ultima ricarica risultava effettuata in data 29/05/2018.

L'utenza aveva inizialmente durata di 5+1 mesi; nel 2017 è stata oggetto di rimodulazione, pertanto la durata è diventata di 12 mesi dall'ultima ricarica.

Il cliente, oggetto di campagna riservata ai clienti con SIM in scadenza, in data 07/06/2019 ha ricevuto messaggio informativo sulla validità della SIM e sulle modalità di rinnovo della stessa.

In data 15/07/2019, non essendoci stata alcuna ricarica, la sim veniva cessata per scadenza.

La sim ha funzionato per un mese in sola ricezione e nulla l'istante ha lamentato al riguardo.

In data 19/07/2019, ammettendo di aver acceso il telefono solo il 06/07/2019 (data di scadenza della sim), il cliente inviava mail di reclamo dall'Area clienti, riceveva riscontro e veniva informato dell'infondatezza della sua contestazione.

Dopo un anno, e senza procedere con alcun procedimento d'urgenza, nelle date del 26 e 27 giugno 2020 pervenivano due PEC inviate dal Legale del cliente che venivano riscontrate specificando che non era possibile recuperare il numero in quanto l'ultima ricarica era stata effettuata in data 29/05/2018 ed il lasso temporale per il recupero è di 24 mesi.

A riprova di ciò, Wind evidenzia come lo stesso istante confermi nella descrizione degli eventi: "E' stato sporto un reclamo in data 26/5/2020 intimando il recupero immediato in quanto dal 29/5/2020 risultava che il numero non sarebbe stato più recuperabile".

Wind, ancora, sottolinea come l'inoltro della comunicazione dell'istante sia avvenuto tre giorni prima del limite massimo per la recuperabilità del numero.

A fronte della richiesta dell'istante pervenuta in data 26/05/2020, veniva rimborsato il credito residuo sul numero 392XXXX929, ulteriore sim intestata all'istante, come dallo stesso richiesto.

Il credito residuo trasferito ammontava ad euro 2,94 (importo lordo euro 5,94).

I 3,00 euro di differenza sono stati comunque rimborsati.

Wind si considera esente da qualsiasi forma di responsabilità per quanto occorso.

Ritiene che l'utente fosse ben a conoscenza della validità delle sim rispetto alle ricariche effettuate e, pur indicando di non avere ritrovato la data di scadenza della sim, non risulta che abbia comunque contattato il servizio clienti.

In applicazione delle Condizioni generali di servizio, il cliente è stato debitamente allertato in merito alla prossima disattivazione in caso di mancata ricarica.

Rispetto alla richiesta di rimborso della somma per l'acquisto della SIM ai fini del recupero del numero, Wind evidenzia che il cliente ne ha deciso l'acquisto sua sponte.

Wind conclude per il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si dichiarano inammissibili le richieste di risarcimento danni di cui ai punti j) e k).

In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, solo "ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Tanto considerato, le richieste dell'istante vengono accolte parzialmente per i motivi di seguito esposti.

Le richieste riferite al punto a) ed al punto i) - quest'ultima nella parte in cui si domanda l'acquisizione della documentazione attestante l'effettivo credito residuo - vengono respinte in quanto si ritiene che l'esistente corredo probatorio risulti sufficiente per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e dai documenti prodotti a fascicolo.

Parimenti respinte sono le richieste di cui al punto b), in quanto l'adito Corecom non è competente ad imporre obblighi di facere all'operatore.

Difatti, se è pur vero che il già citato comma 4 dell'art. 20 dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS riconosce al Corecom la possibilità di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente, non può includersi in tale

previsione il recupero dell'utenza controversa, qui richiesto a distanza di diverso tempo dalla sua perdita.

Né risulta che l'istante abbia mai domandato a questo Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio.

Il recupero risulta oggettivamente impossibile considerata, inoltre, l'avvenuta assegnazione del numero ad altro utente.

Sempre in ragione delle competenze dell'Autorità, è da ritenersi inammissibile la richiesta di deferire l'istanza di recupero all'Autorità Giudiziaria.

Il rigetto della richiesta di riattivazione assorbe quella di ripristino del piano tariffario e delle relative opzioni.

Le richieste di cui ai punti c) e d) vengono trattate congiuntamente ed entrambe respinte.

Per costante orientamento Agcom, la disattivazione di una scheda sim può ritenersi legittima laddove l'operatore abbia dimostrato di avere opportunamente allertato l'utente, con congruo preavviso, dell'imminente scadenza del periodo di validità del servizio offrendogli, quindi, la possibilità di evitare una simile evenienza.

Nel caso di specie, il quadro probatorio offerto dall'operatore è rappresentato, innanzitutto, da una "schermata" estratta dai propri sistemi che evidenzia, tra gli sms inviati all'utenza 392XXXX277 nel mese di giugno 2019 dal mittente "3 INFORMA", il messaggio di caring (nome campagna "20190607_SMS_CARING_Deact_No_I") dal seguente tenore: "Gentile cliente, la tua sim scade il 06/07/19. Ricarica a pagamento o la sim si disattiva. Per info visita gratis: <http://portale3.XXX.it/133/op/id/XXX>".

Oltre a ciò, la memoria di Wind riporta la tabella denominata "Storicizzazione del traffico SMS di alert per il MSISDN +39392XXXX277" che, per il messaggio identificato come "20190607_SMS_CARING_Deact_N" ed inviato all'utenza controversa in data 7 giugno 2019 alle ore 12:22:55, ne specifica la ricezione alle ore 11:57:19 di quello stesso giorno.

Il testo del messaggio riportato in tabella è identico a quello della schermata di sistema.

A siffatta ricostruzione non ha fatto seguito alcuna replica (di smentita) da parte dell'istante, nonostante la comunicazione, da parte di questo Corecom, di avvio del procedimento del 18/10/2021 (protocollo n. 04XXXX1) desse adeguata informazione sul fatto che "... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di

giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica”.

Ritenuto convenientemente garantito il contraddittorio tra le parti, i fatti, così come riferiti dall’operatore, si ritengono dunque confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c..

Di conseguenza, non avendo l’istante provveduto ad effettuare ricariche entro il termine previsto, la condotta dell’operatore si considera legittima, ragion per cui la richiesta di indennizzo per sospensione e cessazione amministrativa del servizio viene respinta.

Conseguentemente respinta è la richiesta di indennizzo relativa ai servizi accessori.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, di cui al punto e), viene accolta per i motivi che seguono.

Con reclamo datato 26 maggio 2020 (inviato tramite PEC di Legale di fiducia il giorno 27 e pervenuto all’operatore il successivo 29 maggio, come da ricevuta in atti), l’istante chiedeva: 1) il recupero immediato del numero 392XXXX277; 2) il trasferimento del credito residuo sulla SIM 392XXXX929; 3) il rimborso di euro 7,99 tramite riaccredito su PayPal per l’indebita disattivazione di un’opzione regolarmente pagata; 4) il rimborso delle spese vive sostenute per la gestione del reclamo e di quelle eventuali nella fase successiva tramite bonifico; 5) il riconoscimento di euro 500,00 in ragione dei disservizi e dei disagi subiti.

Rispetto a tali richieste, la memoria dell’operatore dà conto del rimborso del credito residuo sul numero 392XXXX929 e dell’avvenuto riscontro (“specificando che non era possibile recuperare il numero, in quanto l’ultima ricarica era stata effettuata in data 29/05/2018 e il lasso temporale per il recupero è 24 mesi”) a due PEC pervenute in data 26/06/2020 e 27/06/2020 dal Legale del cliente.

Agli atti non risultano le due PEC (né gli eventuali riscontri scritti), ma è verosimile che la PEC sia una sola, quella del 26 maggio, della quale si è sopra riportato il tracciamento.

Poiché non tutte le richieste avanzate dall’istante risultano riscontrate per fatti concludenti, e non essendo state rinvenute comunicazioni scritte di diniego di quelle insoddisfatte, l’operatore è tenuto a indennizzare l’istante ai sensi dell’art. 12 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Di conseguenza, in ragione dei 361 giorni decorrenti dal 14 luglio 2020 (primo giorno successivo al termine dei 45 gg. utili per fornire risposta) al 20 luglio 2021 (data di svolgimento dell’udienza di conciliazione e, dunque, di prima interlocuzione tra le parti innanzi al Corecom Emilia-Romagna), l’istante ha diritto alla corresponsione

dell'indennizzo di euro 300,00 computato nella sua misura massima, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

La richiesta di cui al punto f) per perdita della numerazione viene accolta nei termini che seguono.

Come detto, il reclamo dell'istante datato 26 maggio 2020 risulta pervenuto all'indirizzo PEC dell'operatore il successivo 29 maggio, quindi l'ultimo giorno utile per il recupero del numero rispetto ai 24 mesi calcolati dalla data dell'ultima ricarica, ovvero dal 29 maggio 2018.

Si noti che è lo stesso operatore a considerare termine finale per l'operazione il 29 maggio, allorchè in memoria, riferendosi all'istante che in data 26/5/2020 intimava con reclamo il recupero immediato del numero in quanto dal 29/5/2020 non sarebbe stato più recuperabile, aggiunge che "lo stesso inoltrava una comunicazione tre giorni prima del limite massimo per la recuperabilità del numero".

Rispetto a tale richiesta dell'istante l'operatore avrebbe dunque dovuto attivarsi, anche nell'ultimo giorno utile, mentre non ha dato prova di ciò, né delle eventuali cause – ad esso non imputabili - di ostacolo alla procedura.

Si ritiene, quindi, che Wind non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della richiesta di recupero del numero.

Tanto premesso, Wind è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 10 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura di euro 1.200,00, atteso l'utilizzo della numerazione da parte dell'utente dal 2010, come risulta dalla documentazione prodotta in atti.

La richiesta di cui al punto g) per il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di una nuova SIM risulta inammissibile perché attinente alla sfera del risarcimento del danno. Si rimanda pertanto alle considerazioni sopra esposte su tale argomento.

La richiesta di rimborso di cui al punto h) è inammissibile in quanto configura a tutti gli effetti domanda nuova rispetto all'istanza di conciliazione.

L'istante, infatti, chiede genericamente il rimborso di euro 2,81 in relazione ad un'utenza che non risulta per nulla coinvolta nel presente procedimento (nessun riferimento ad essa è presente nelle allegazioni prodotte).

Diversamente, l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive avrebbe l'effetto di aggirare il principio dell'obbligatorietà della fase conciliativa, con pregiudizio del diritto di difesa della controparte.

La richiesta di cui al punto i) per il rimborso del credito residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione viene respinta poiché l'operatore ha dato prova di avervi già provveduto in data 10 dicembre 2020.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a corrispondere i seguenti importi:

I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 10 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Wind XXX è inoltre tenuta a corrispondere, su tutti gli importi sopra indicati, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

4. Wind XXX è infine tenuta inoltre ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 20/06/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi